

الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات
(اعلم)

مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات

(الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية)

إعداد
أسامة غريب عبد العاطي – باحث ماجستير
م. أحمد أمين أبو سعدة- ماجستير مكتبات
مصطفى محمد تهامي- باحث ماجستير

مراجعة
أ.د. يسرية زايد د.مصطفى حسام الدين






اشراف : أ.د. حسن عواد السريحي

نوفمبر 2013

الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم



مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات

الوطنية – الأكاديمية – العامة - المدرسية

إعداد

أسامة غريب عبد العاطي

أحمد أمين أبو سعدة مصطفى محمد تهامي

مراجعة

أ.د. / يسرية زايد عبد الحليم

أستاذ المكتبات والمعلومات (كلية الآداب - جامعة القاهرة)

إشراف

أ.د.حسن عواد السريحي

٢٠١٣

ج) الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، ١٤٣٤هـ
فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

مجموعة من المؤلفين

....مجموعة من المؤلفين -

جدة ١٤٣٤هـ

٨٢ ص. ١٧ × ٢٤ سم

ردمك ....

.... أ.

العنوان

ديوي ٠٢٧,٨ ١٠٩٠١ / ١٤٣٤

رقم الإيداع : ....

ردمك : ....


بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة رئيس الاتحاد

أ.د.حسن عواد السريحي

بسم الله والحمد لله والصلاة والسلام على انبياء الله ورسله حتى خاتم الأنبياء والمرسلين سيد الخلق محمد بن عبدالله عليه الصلاة والسلام .. وبعد..

سأكتفي باشارة واحدة في كلمتي للمحتوى الموضوعي لهذا الاصدار وأشير الى التقديم الذي كتبه فريق العمل وياتي في الصفحات القادمة وفيه من التفصيل الشيء الذي يغطي الاشارات التي كنت انوي ابرازها وسأكتفي بالقول اننا ومن خلال هذا العمل نتمنى أن نساهم ايجابا في اتجاه المكتبات نحو التميز والجودة وذلك عبر قياس مؤشرات الأداء في هذه المكتبات . فالجودة والرغبة في القيام بالعمل المجود وقياس ذلك كانت المحرك الرئيس لاصدار مؤشرات الأداء في المكتبات.

اننا في الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات نسعى الى مساندة المهنة وتفعيل العمل المعياري في مرافق المعلومات والدفع قدما بالممارسات المعيارية وتأكيد فكر الجودة وضبطها وقياسها والبحث عن دلالات التميز أو الجودة والتي أصبحت مطلبا جماهيريا واداريا ومؤسساتيا.

وفي هذا العمل يقدم مجموعة من المتخصصين الجادين لخدمة المهنة ويمثلون نماذج لجيل من اجيال الاتحاد الراغب في المشاركة الايجابية فاستثمروا الخبرة والمعرفة والتجارب ليقدموا عملا مهما تحتاجه المكتبة العربية المتخصصة في المكتبات ومرافق المعلومات. ومن ثم كان الدعم والمساندة من الخبيرة في

مجال المعايير الأستاذة الدكتورة يسرية زايد التي قامت بمراجعة الكتاب وطرح التعديلات المناسبة.

كل الشكر للمكتب التنفيذي الحالي للاتحاد لدعمه وتشجيعه مثل هذه المشاريع المهمة والضرورية ولفريق العمل و د. يسرية وللمهنيين والقيادات العاملة في المكتبات العربية وكلنا أمل في تطبيق المفاهيم والممارسات المعيارية طلبا للتميز والجودة في أعمال مكتباتنا.

تقديم

الله الذي خلقنا أرشدنا في كتابه إلى أنه جل في علاه قد أتقن كل شئٍ خَلَقَهُ، وتتوالى الآيات التي تخبرنا بذلك فقال تعالى:

"صِبْغَةَ اللّهِ وَمَنْ أَحْسَنُ مِنَ اللّهِ صِبْغَةً وَنَحْنُ لَهُ عَابِدونَ" (١٣٨) البقرة.

"وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ" (٨٨) النمل.

"الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنسَانِ مِن طِينٍ" (٧) السجدة.

"خَلَقَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ بِالْحَقِّ وَصَوَّرَكُمْ فَأَحْسَنَ صُوَرَكُمْ وَإِلَيْهِ الْمَصِيرُ" (٣) المنافقون.

وما زال يحثنا رسولنا على إتقان العمل، فعن عائشة أم المؤمنين رضي الله عنها أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: (إنَّ اللّهَ تعالى يُحِبُّ إذا عمِلَ أحدُكمْ عملًا أنْ يُتقِنَهُ) حديث حسن، صحيح الجامع، إن آيات ربنا وأحاديث رسولنا تحضنا وتحثنا نحو جودة وإتقان ما نصنع.

وتلك خطوات يسيرة على الدرب، إن لم تكن جاءت مبكرة بعض الشيء، فنأمل أن تكون نافعة ومفيدة.

والله من وراء القصد، ، ، ...

فريق العمل

شكر وتقدير

وإذا كان الفضل لله عز وجل، فقد جعل بعض خلقه أسباباً فى تيسير الأمر، فلا نملك إحقاقاً للحق إلا أن نتوجه بالشكر والتقدير إلى:

الشكر والتقدير للسيد الأستاذ الدكتور/ حسن عواد السريحي، أستاذ المكتبات والمعلومات جامعة الملك عبدالعزيز ورئيس الاتحاد العربى للمكتبات والمعلومات، على دعمه المعنوي والمادي لهذا العمل، فقد كان عطاؤه بلا حدود، مما كان له جُل الأثر فى ظهور هذا العمل على هذا النحو... ولعلها كانت رسالة إلكترونية عابرة عبر البريد الإلكتروني هى السبب فى ظهور هذا العمل وما تبعه من خطوات شاقة مجهدة ومتابعة مضنية... فلولاه لما خرج هذا العمل إلى النور، فكان نعم العون، فاللهم اجزه عنا خير الجزاء، ومتعه بوافر الصحة والعافية، واحفظه لطلاب العلم والمعرفة.

الشكر والتقدير للأستاذة الدكتورة يسرية زايد، استاذ المكتبات والمعلومات- جامعة القاهرة، والتي تتضاءل أمامها الكلمات لعظم قدرها، ولعظم ما قدمت لنا من علم وتوجيهات ولمسات منهجية، وإشارات متميزة وملاحظات قيّمة، وأريج فكر يبدو أثره فى جميع أجزاء العمل، فاللهم أجرها عنا خير أجر، وأجزها عنا خير الجزاء، وآثرها بفضلك وكرمك ورحمتك ووفقها إلى ما فيه كل خير.

فريق العمل

الإهــداء

إلى :

الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات لدوره في الإشراف على هذا العمل.

جميع المكتبات الوطنية، والأكاديمية، والعامة، والمدرسية على امتداد الوطن العربي.

جميع المهنيين والأكاديمين الباحثين عن الجودة وقياس الأداء في مجال المكتبات والمعلومات.

فريق العمل

قائمة المحتويات

مقدمة:

تعتقد كثير من المكتبات في الوطن العربي في فترة من فترات نشاطها وحيويتها أنها أفضل المكتبات الموجودة على الإطلاق، وهذا قد يكون حقيقة على مستوى القطر أو البلد الصغير لكن هذا لن يكون حقيقة مطلقة على مستوى الوطن العربي بأكمله أو قارة بأكملها، أو على مستوى قارات العالم أجمع، اذ لا يجب أن تركن المكتبة إلى هذا الادعاء، لأنه قد تكون هناك بالفعل مكتبة هي من أفضل المكتبات في بلد ما، لكن أفضليتها ليست لقيمتها وأهميتها، بل لسوء حال باقي المكتبات وتدنيها في المستوى العملي والخدمي لجمهور المستفيدين، أي أنها قد تكون أفضل المكتبات السيئة.

هناك حقيقة أخرى وهي أن المكتبة قد تعد بالفعل من أفضل المكتبات من ناحية المجموعات وتقديم الخدمات والعاملين إذا جاز لنا أن نحصر المكتبة في هذه العناصر مؤقتاً، ولكن إذا كان الأمر كذلك فهل يردد العاملون بها ليل نهار: نحن من أفضل المكتبات .. نحن من أفضل المكتبات ...، لا يجب عليهم ذلك لأن المكتبة (أي مكتبة) إذا اعتمدت على أنها أفضل المكتبات فإن ذلك حتماً سيكون بداية النهاية لهذه المكتبة، لأنها إن توقفت قليلاً عن السير والتقدم في ظل تطور مجتمع المعلومات والتكنولوجيا وتباطأت عن جودة الخدمة، ستجد نفسها حتماً في ركاب المؤخرة وفي فترة وجيزة.

إذاً، كيف نطلق على مكتبة جيدة وأخرى متوسطة المستوى وثالثة سيئة؟ ! إن ذلك يجب أن يخضع لمعاييرِ عدة، يجب على كل مكتبة أن تقيس

إمكاناتها وخدماتها في ضوء مؤشرات محددة وذلك حتى نتحقق من أننا أفضل المكتبات أو أسوأها ، بل ونقف على نقاط القوة والضعف داخل مكتبتنا.

إن هذا ينطبق على المكتبات وعلى كل الأماكن الإنتاجية والخدمية في الحياة، كل شيء يجب أن يخضع للتقييس حتى نستطيع أن نقول حقيقة نحن مصنع متميز، أو نحن أصحاب مزرعة رائعة، أو لدينا متجراً يحوز على نسبة كبيرة من حجم مبيعات السوق، وهكذا.

ولكن ما هذه المعايير أو المؤشرات المرتبطة بتقييم الأداء والخدمات في المكتبات؟!

قبل الخوض في هذا لنحكي لكم هذه الحكاية الصغيرة:

عند بداية عملنا في المكتبة في نهاية التسعينيات من القرن الماضى جاءنا أحد أعضاء المكتبة وقد تجاوز السبعين من عمره يدعى جمال الدين، وكان يعمل مهندساً قبل إحالته للمعاش وكان مولعًا بالقراءة والمكتبات، وأخبرنا أنه ذهب إلى المملكة المتحدة في أيام شبابه ودلف إلى إحدى المكتبات العامة، إذ كان يبحث عن كتاب في مجال تخصصه في الهندسة ولكنه للأسف لم يجده في تلك المكتبة وبحثت عنه أمينة المكتبة في إحدى المكتبات النائية على الحدود الشمالية بالقرب من اسكتلندا ووجدته، وكانت أمينة المكتبة قد قامت بأخذ البيانات اللازمة عن المهندس صاحب القصة، وما هي إلا أيام قليلة إلاّ ووجد الرجل رسالة من المكتبة وصلته إلى الفندق الذي يقيم فيه تخبره بوجود الكتاب الذي طلبه بالمكتبة (وكان ذلك في سبعينيات القرن العشرين).. يا لها من روعة ودقة في الأداء واهتمام بتلبية طلبات المستفيدين، كان يحكي لنا هذه الحكاية

بشيء من الفخر والاعتزاز ورغبة ملحة وصادقة لديه في أن يرى مكتباتنا على نفس المستوى.. وكنا نتمنى ما يتمني لكننا كنا على قناعة بأننا أفضل المكتبات الموجودة، ليس لكفاءتنا المطلقة ولكن لسوء حالة المكتبات الأخرى. قدّم لنا المهندس جمال بعد ذلك مقترحاً بتصغير حجم ختم الإعارة وتنظيم الأختام حسب تواريخ رد الكتاب، وبالفعل كان محقاً في ذلك فختم الإعارة الذي يحمل تاريخ إعادة الكتاب تذكِرةً للقاريء كان يلتهم أوراق الإعارة الصغيرة والكبيرة التهاما، وبالطبع كان ذلك يعتبر هدراً للموارد المادية وكان ذلك بسبب كبر حجمه إذ كان يحمل شعار المكتبة وتاريخ إعادة الكتاب داخل إطار كبير يجمعهما، ولا شك أن تنظيم الأختام كان مهماً للمستفيد أيضًا لأنه بينما كان هناك عمودان للختم كان بعض العاملين يبدأ الختم من أعلي العمود في الصف الأيمن، ثم يبدأ الموظف الآخر من أسفل العمود في الصف الأيسر وهكذا بلا ترتيب، ثم يقوم موظف الأمن بوضع علامة على ختم تاريخ إعادة الكتاب قبل خروج المستفيد من المكتبة للتأكد من أن الكتاب تمت إعارته بالفعل، وكان م/ جمال معترضاً بشدة على ذلك حتى يستطيع أن يراجع تاريخ الإعارة بنفسه لأن علامة موظف الأمن تشوه تاريخ إعادة الكتاب وكان محقاً في كل ما قال، وقد قمنا بتقديم طلب الى إدارة المكتبة لتصغير حجم الختم وبالفعل كانت الأختام الجديدة لا تحمل إلا تاريخ الإعادة فقط، إلا أن تنظيم الأختام على ورقة الإعارة لم ننجح في حلها وذلك لعدم جدية الفرد العربي في السير على نظام موحد معترفًا بأهميته.

وإذا عدنا إلى المعايير أو المؤشرات المرتبطة بتقييم الأداء والخدمات في المكتبات نتساءل، هل لهذه المؤشرات دلائل معينة عند تطبيق احدها أو الفشل في تطبيقه؟

نعم لها دلائل على جودة المكتبة وسمعتها على المستوى المحلى والدولي، منها على سبيل المثال نجاح البحث في الفهرس الآلي، لو قدم شخص إلى مكتبتك وبحث في الفهرس الآلي عن موضوع معين ونجح في ذلك لكان ذلك دليلاً على جودة الفهرس، وإن فشل ذلك يدل على أحد وجوب أمرين: إما تدريب المستفيدين على استخدام الفهرس الآلي، أو تغيير مصطلحات البحث الموضوعية لتكون أقرب للمستفيدين. وكذلك مؤشر: ما الوقت المستغرق بين نجاح مستفيد في البحث على الفهرس الآلي والوصول إلى المادة المطلوبة بالفعل على الرفوف؟ فإذا كان الوقت قصيراً دل ذلك على أحد أمرين : إما دقة الترفيف أو وجود العلامات الإرشادية الواضحة للمداخل الموضوعية بالقاعات، ولو فشل في ذلك لدل ذلك على العكس، أما حساب الزمن الأوسط لاقتناء وعاء منذ إعطاء الأمر للناشر بإرسال الكتاب حتى تاريخ وروده للمكتبة، إذا كان الزمن قصيرًا دل ذلك على كفاءة الموردين، وإن كان طويلاً وجب اتخاذ خطوات أخرى منها إصدار طلبات الشراء على الخط المباشر من خلال الإنترنت أو تغيير الموردين، وكذلك مؤشر حساب الزمن الأوسط للمعالجة الفنية وذلك لحساب المدة الزمنية منذ ورود الكتاب إلى المكتبة حتى إتاحته للمستفيدين على الأرفف، فإذا كانت المدة طويلة دلّ ذلك على وجود خلل ما في قسم العمليات الفنية مثل وجود أعباء زائدة على العاملين بالقسم، أو عدم التزام كل قسم بتمرير المواد والأوعية إلى القسم الذي يليه في فترات زمنية محددة (تأخر المواد في قسم

التجليد مثلا)، وإن كانت المدة قصيرة في إتاحة المواد للمستفيدين دلّ ذلك على كفاءة قسم الخدمات الفنية.

ومن خلال الستة انحرافات معيارية 6 sigma نستطيع فعل ذلك، فهي طريقة ذكية لإدارة العمل حيث تضع المستفيد أولا وتستخدم الحقائق والبيانات وصولاً إلى حلول أفضل وتعتمد في تقييمها على المؤشرات الإحصائية بعيداً عن الخبرات والآراء الشخصية كما أنها تسعى إلى تحليل وحل العيوب والمشاكل التي تظهر نتيجة للأداء لدرجة قد توصف بالكمال وكذلك تقليل الزمن المستغرق في أداء العمل.

وهذه الانحرافات الستة المعيارية أو الستة سيجما هى:

١. التركيز الصادق على المستفيد فهو بؤرة الاهتمام وقمة الأولويات.
٢. الإدارة بالبيانات والحقائق من خلال تحديد ما نحتاجه من بيانات وكيفية استخدامها تلك البيانات.
٣. العمليات تكون حيث يكون الفعل، ويقصد به وضع التصميمات والعمليات في الفعل.
٤. الإدارة بالمبادأة وتعني الإدارة بصورة سابقة على الأحداث نفسها بدلاً من انتظار حدوثها.
٥. اللاحاجزية: إذ يمكن أن نفقد بلايين الدولارات بسبب سوء التوافق بين مجموعات العمل.
٦. السعي إلى الكمال مع القدرة على تحمل الفشل.

لماذا المعايير ؟

والحديث عن المعايير ليس جديدًا فهو من قديم الأزل وإن اختلفت المسميات والمصطلحات تبعًا لمجالات وعصر الحياة، فتسمى المعايير أو المقاييس أو التقييس أو التوحيد القياسى أو المواصفات القياسية و هذه المعانى والمطلحات لغويًا تدور حول " النموذج الذى يحتذى به لقياس درجة اكتمال أو كفاءة شىء ما" أما المعنى اصطلاحيًا فهو " مواصفة فنية أو أى وثيقة أخرى متاحة لعامة الناس، ومصاغة بتعاون أو اتفاق عام من جانب جميع المهتمين المتأثرين بها، معتمدة على النتائج والتجارب المجمعة فى مجال العلوم والتكنولوجيا، وتهدف إلى تحقيق أقصى منافع للمجتمع، ومتفق عليها أو مقبولة من جانب هيئة التقييس" وقد نعجب إذا وجدنا أن المعايير أو التوحيد القياسى فى كل ما يحيط بنا فى الكون فمظاهر التوحيد فى الإنسان والحيوان والطيور والنباتات كل نوع منها له خصائصه وملامحه تتناقلها سلالاتها جيلاً بعد جيل، لذا كان على تلك الكائنات بما فيها الإنسان أن يعترف بالتوحيد لله سبحانه وتعالى، وهذا يدل على أن للمعايير وما تشمله من مؤشرات الأداء وفى تطبيقها أهمية وأمور يجب مراعاتها منها:

- تعد المعايير ضرورة لفاعلية نظم المكتبات لأنه بدون المعاييرلا تستطيع المكتبات أن تقدم أفضل الخدمات للمستفيدين.
- تيسير ضبط عملية الإدارة وتقوم كأساس للحوار بين العاملين في المكتبات وهيئات التمويل ومجتمع المستفيدين (أداة لتحليل الأداء، وتحليل اتجاهات المستفيدين واهتماماتهم، وطلب تمويل من هيئات مانحة)
- خدمة التحليل المقارن بين أداء المكتبات ذات الرسائل المتناظرة.

- من الأفضل أن تكون مؤشرات الأداء موثقة، وقد تكون مؤشرات الأداء واسعة الاستخدام في المكتبات ومتفق عليها أيضًا على الرغم من أنها قد تكون غير موثقة صراحة.

عند اختيار مؤشر أداء ينبغي أن يحقق التالي:

١. المحتوى الإعلامي: يكون إعلاميا أى أداة لقياس نشاط ما ويعرف بالانجازات والمشاكل ونواحي القصور في أداء المكتبة حتى يمكن إتخاذ التدابير لعلاجها، كما يجب أن يقدم معلومات لمساندة اتخاذ القرار بشأن تحديد الأهداف وتوزيع الميزانية وترتيب أولويات الخدمات والأنشطة.

٢. المصداقية: يجب أن يحقق النتيجة نفسها إذا تكرر إستخدامه تحت نفس الظروف.

٣. الصحة: يجب أن يكون المؤشر صحيحا، أي أنه يجب أن يقيس ما يراد قياسه ولا يقيس خلاف ذلك.

٤. الملاءمة: بمعنى أن يلائم المؤشر الغرض المخصص من أجله، أى تتناسب وحدة القياس مع ميزان القياس، وبالمثل ينبغي أن توافق العمليات المطلوب قياسها لانجاز عملية القياس مع اجراءات المكتبة.

٥. العملية: ينبغي أن يكون المؤشر عمليا، بمعنى أن يستخدم بيانات يمكن أن توفرها المكتبة بقدر من الجهد في حدود وقت العاملين ومؤهلاتهم ونفقات التشغيل ووقت المستفيدين.

٦. المقارنة: تسمح مؤشرات أداء المكتبات بعقد مقارنات بين المكتبات، ويراعى عند إجراء المقارنات النقاط التالية:

أ. من الضروري أن تكون الانشطة المراد قياسها قابلة للمقارنة.

ب. يعد هذا المعيار كافيا لترتيب المكتبات في رتب حسب درجات مؤشر الأداء، ولا يعنى أن مكتبة ما تفضل نظيرتها مرتين، اذا حصلت على ضعف ما حصلت عليه المكتبة الأخرى من درجات.

ت. يراعى عند المقارنة بين مكتبتين او أكثر أن تكون في ذات المستوى:عدد المقتيات- عدد الجمهور المستهدف- البيئة المحيطة- المساحة....الخ وإلا كانت المقارنة غير ذات جدوى ولا تعبر عن الحقيقة.

ث. يجب مراعاة الظروف الدراسية، والمتغيرات التعليمية والاجتماعية والاقتصادية و السياسية عند تفسير عوامل معينة مثل زيادة عمليات الإعارة او إنخفاضها.

ويلاحظ بصفة عامة أن هناك تناقضا بين مدى إقرار الحاجة إلى قياس الأداء، وقلة عدد المكتبات التي تطبق قياس الأداء، وهناك أسباب كثيرة لعدم التطبيق أهمها أن أمناء المكتبات لا يشعرون بأن لديهم المهارات اللازمة للنهوض بقياس الأداء، وعامل الوقت و المحافظة على تقديم الخدمة يوميًا؛ تقف حائلا دون النهوض بهذه المبادرة، كما أن الإجراءات الإدارية والبيروقراطية داخل المكتبات تؤثر غالبًا فى تطوير الأداء وبالأحرى قياسه. وإذا كان هذا من جانب المكتبات فإن المستفيد أيضًا له دور بأن يطالب بتلقى الخدمة المتميزة التى تحفز المكتبات للاتجاه نحو تقييم الأداء وإمكانية قياسه.

لماذا تقوم المكتبات بقياس أدائها؟

تقوم المكتبات بصفة عامة بقياس أدائها لكي:

١. تقيم Evaluate : وهذا يتطلب وجود معايير لمقارنة ادائها في الماضي، وكذلك مقابل الهيئات الأخرى

٢. تراقب Control: حيث يتولى المدراء مراقبة العاملين لمقارنة أدائهم بما هو مطلوب تحقيقه.

٣. تحفز Motivate: وذلك من خلال إعطاء العاملين أهدافاً مهمة لتحقيقها، وتحفيزهم على تطوير وابتكار طرق جديدة لتحقيق هذه الأهداف.

٤. تحسن Improve: تحدد المكتبة ما الذي تريد تحسينه أولاً، ثم ترسي العمليات التي من شأنها تحقيق هذا التحسن.

٥. تتعلم Learn: ترتبط عملية التحسين بعملية التعلم، حيث يمكن للمكتبات أن تتعلم دروساً من قياس أدائها.

٦. ترتقي Promote: حيث يقوم المديرون بإقناع أصحاب المصالح والمستفيدين بأنهم يؤدون اداءًا جيدا للحصول على موارد إضافية و اكتساب مستفيدين جدد.

٧. تخصيص ميزانية Budget: فالميزانة أداة حيوية في تحسين الأداء، وقد يؤدي تقليص الميزانية إلى أداء ضعيف.

٨. تعدل Modify: يمكن من خلال قياس الأداء تعديل المسار للمكتبة حسب ما تتوصل إليه تطبيقات مؤشرات الأداء من تقديرات.

٩. بطاقة الأداء المتوازن Balanced score card يتم قياس أداء المنشأة من خلال أربعة جوانب هي: الجانب المالي (لقياس مكاسب المنشأة)، وجانب المستفيد (لقياس الأداء في ضوء مدى رضا المستفيد)، وجانب فاعلية العمليات الداخلية (كفاءة عمل المنشة)، وجانب التعليم و التطوير(لقياس مدى قدرة المنشأة على التطوير و النمو)

١٠. مؤشرات الأداء Performance Indicator أداة تستخدم من جانب منشاة ما لتقيم مدى نجاحها، أو عدم نجاحها في تحقيق أهدافها، أو لمعرفة أن المكتبة تؤدي كما ينبغي أن يكون الأداء وتعطي المؤشرات أوصافاً كمية ونوعية، وهي أدوات كشفية وتشخيصية وعلاجية وتعد

مؤشرات الأداء من أفضل أدوات قياس الأداء وأكثرها استخدامًا في المكتبات.

ومما سبق ندرك ضرورة تعظيم تقديرات مؤشرات الأداء، وربط الموارد بالخدمات، ومنهما يتضح أنه لايمكن تحقيق الدرجات القصوى فى كل مؤشرات الأداء، وأنه ليس من الضرورى أن يكون ضعف الأداء نتيجة لنقص الموارد المالية.

نسب القياس

تختلف نسب قياس خدمة ما حسب الهيئة التي يصدر عنها مؤشرات وبرامج القياس ونلفت النظر إلى أن:

- بعض المؤشرات تستخدم أرقام معينة مثل الحدان الأدنى والأقصى (٤,٤ ، ٥,٤) لقياس معدل دوران المواد ، والبعض الآخر يستخدم نسب مئوية عن طرق إجراء معادلات وكلما زادت النسبة المئوية الناتجة دل ذلك على جودة الأداء بصفة عامة (+٩٥)

- قد تكون الأرقام الأقل هي الأفضل (في حالة قيمة الرقم الذي يتم النسبة إليه) مثال ذلك في حالة حساب عدد العاملين في المكتبة إلى عدد المستفيدين الذين تقوم المكتبة بخدمتهم: فإن عدد ١عامل لكل ٢٥٠٠ مستفيد ، أفضل من عدد ١عامل لكل ٣٠٠٠ مستفيد.

- العملة المستخدمة لقياس التكلفة بصفة عامة هي الدولار، ويمكن تحويلها للعملة المحلية لكل بلد لمعرفة القيمة الحقيقية.

سيجد المتخصص العربي في مجال المكتبات والمعلومات، وكذلك هيئات المكتبات الوطنية والعامة والأكاديمية والمدرسية في أنواع المؤشرات التي سيتم عرضها وعدد ٢٠٩ مؤشرًا لأداء المكتبات موزعة كالتالي:

١. ثلاثون (٣٠) مؤشرًا عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات الوطنية، تم إدراجها تحت ٩ (تسعة) عناصر رئيسة .

٢. خمسة وأربعون (٤٥) مؤشرًا عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات الأكاديمية، تحت ٤(أربعة)عناصر رئيسة هي : الموارد والوصول والبنية التحتية ، الاستخدام، الكفاءة، التطوير والنمو.

٣. اثنان وتسعون (٩٢) مؤشرًا عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات العامة، تحت ٤ (أربعة) عناصر رئيسة هي : الموارد والوصول والبنية التحتية ، الاستخدام، الكفاءة، التطوير والنمو.

٤. اثنان وأربعون (٤٢) مؤشرًا عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات المدرسية، تحت أربعة (٤) عناصر رئيسة هي : الموارد والوصول والبنية التحتية ، الاستخدام، الكفاءة، التطوير والنمو.

سيجد المتخصص ما يلبي الاحتياجات الفعلية للوقوف على مدى ما تقدمه مكتبته من خدمات، ولا يخلو عمل من الاعمال من نقص، فالكمال المطلق لله وحده فقط، وينتظر فريق العمل من المتخصصين المهنيين والأكاديميين إستفساراتهم و مقترحاتهم حول هذا العمل من اجل التحسين و الجودة، وربما إضافة مؤشرات جديدة يكون لنا نحن العرب السبق والريادة فيها، ولنكون روادًا غير تابعين، مبدعين غير مقلدين.

وقد يلاحظ المتخصص الذي سيقوم بقراءة مؤشرات الأداء لكل أنواع المكتبات تكرار بعض المؤشرات، وهو أمر غير مستغرب ولا متفرد لأن الهدف الأول من هذا العمل هو عمل قائمة بمؤشرات كل نوع من أنواع المكتبات على

حدة، وتغني المتخصص في المكتبات العامة عن النظر في مؤشرات المكتبات الوطنية أو الأكاديمية أو المدرسية، وحتى الآن لم تصدر مؤشرات متخصصة لنوع واحد من المكتبات سوى المكتبات الوطنية فقط.

وجدير بالذكر أن المكتبات العامة والمدرسية والأكاديمية تقدم خدمات قد تتشابه وإن اختلف المجتمع المستهدف، وبالتالى تكون هناك حاجة لوجود المؤشر ضمن مؤشرات تلك المكتبات فلا يعد هذا تكرارًا، وقد اعتمد فريق العمل على القراءات المتنوعة في المجال إلى جانب الخبرة العملية التي تمتد من عشرة أعوام حتى عشرين عامًا.

وقد راعى فريق العمل ذكر أمثلة تطبيقية وأمثلة عملية لمكتبات أوربية وأمريكية وأسترالية وتنوعت الأمثلة حتى توضح للقارىء كيفية تطبيق هذه المؤشرات.

يبقى في النهاية أمر هام وهو الحرص على التطبيق، حتى تتكشف العيوب والمميزات، وأن نسعى جاهدين لتلافي العيوب وتحسين الاداء. هدفنا هو السعي نحو الرخاء و التقدم وعسى أن تكن هذه هى بداية الخطوات على الدرب وتتبعها خطوات أخرى مخلصة نحو التطبيق والابتكار حتى نصل إلى الغاية المنشودة.

هذا وما كان من توفيق فمن الله، وما كان سهوًا أو تقصيرًا فمنا

ونسأل الله أن يتقبل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم

وأن ينفع به العاملين في المجال...

والله ولى التوفيق ؛؛؛

المصطلحات المستخدمة

<u>المصطلحات المستخدمة مرتبة هجائيًا حسب الحروف الهجائية العربية:</u>

إتاحة Availability

درجة التقديم الفعلية للمواد أو الوسائل أو الخدمات التي توفرها المكتبة وقتما يطلبها المستفيد.

أداء Performance

فعالية تقديم الخدمات من جانب المكتبة وكفاءة توزيع الموارد واستخدامها في تقديم الخدمات.

الاستبعاد Weeding

الوثائق التي يتم استبعادها من مجموعات المكتبة أثناء فترة إعداد التقرير، قد تنتج المواد المستبعدة عن: النقل أو التخلص منها.

الاستخدام في المنزل In-house use

الوثائق التي تؤخذ بواسطة المستفيد من أماكن الوصول المفتوح لاستخدامها في أماكن العمل، وتشمل التصفح في الرفوف بمعنى تحقيق قصير من المحتوى، ولا تشمل البحث في العناوين فقط لاختيار مادة.

استرجاع الوثائق Document Retrieval

عملية إستعادة وثائق معينة من مخزن.

الإعارة بين المكتبات Interlibrary Lending (ILL)

إعارة وثيقة بشكلها المادي أو توصيل وثيقة او جزء منها في الشكل المنسوخ من مكتبة الى أخرى و التي لا تتبع نفس الإدارة.

البيليوجرافية الوطنية National Bibliography:

ببلوجرافيا الوثائق التي نشرت في بلد واحد وتم تسجيله ووصفه.

تجهيز الوثائق Document Processing

كل العمليات التي تجرى على الوثيقة بعد ورودها الى المكتبة، وقبل وضعها على الرفوف، وفي حال المواد الإلكترونية (قبل وضعها على الخادم)، تشمل التزويد والفهرسة الوصفية، الفهرسة الموضوعية، ويمكن التجليد والتجهيز المادي والترفيف.

تحميل Download

وحدة المحتوى التي طلبت بنجاح مثل العرض والطباعة والحفظ والبريد الإلكتروني.

تحميل المحتوي Content Download

وحدات المحتوى التي طلبت بنجاح من قواعد البيانات أو السلاسل الإلكترونية أو الوثائق الإلكترونية.

تدريب المستفيدين User Training

برامج التدريب التي اعدت مع خطة دروس محددة،ويهدف إلى مخرجات تعلم معينة لاستخدام المكتبة وخدمات المعلومات الأخرى.

ترميم Restoration

الخطوات المتخذة لاعادة الوثيقة التي تعاني من التدهور والتلف اقرب ما يكون عمليا لحالتها الأصلية.

تسهيلات Facilities

أجهزة وأماكن للدراسة: الآت الإستنساخ الضوئي- طرفيات الحاسب الآلي- الأقراص المدمجة- مقاعد للقراءة- خلوات للدراسة، ويستثنى من ذلك التليفون العمومي والكافيتيريا.

تقييم Evaluation

عملية تقدير الفعالية و الكفاء لخدمة أو منفعة.

جلسات مرفوضة Rejected Session

الطلبات غير الناجحة (المرفوضة) من قواعد البيانات أو الفهرس على الخط المباشرعن طريق تجاوز الحد المستخدم في وقت واحد.

جودة Quality

إجمالي ملامح وخصائص منتج أو خدمة ما تؤثر في قدرة المكتبة على تلبية الاحتياجات المنصوص عليها.

حالة مستقرة Stable Condition

حالة ملائمة للاستخدام .

حدث ثقافي Cultural Event

حدث له قصد ثقافي أو أدبي أو تعليمي أو علمي مثل المعارض- زيارات المؤلفين- المناقشة الادبية- ورش العمل.

حفظ (صيانة) Preservation

كل الاجراءات المتخذة تشمل القرارات الاستراتيجية و المالية للحفاظ على مدي سلامة حياة الوثائق والمجموعات.

حفظ شامل Mass Conservation

المعالجة المتزامنة لعدد كبير من الوثائق، من خلال تقنيات المعالجة الآلية.

خدمة إلكترونية Electronic Service

خدمات المكتبة الإلكترونية التي تستمد من الخادم المحلي او الاتاحة عبر الشبكات.

دخل متولد Income Generated

الدخل المتولد بواسطة عمليات المكتبة ورسوم الاستمارات، والغرامات، والاشتراكات، والإهداءات التي تكون متاحة لنفقات المكتبة.

زيارات افتراضية Virtual Visit

طلبات المستفيدين على صفحة المكتبة من خارج مبنى المكتبة بصرف النظر عن عدد الصفحات او العناصر التي شوهدت.

رسالة Mission

البيان الموافق للصيغة الموثقة لاهداف المنظمة و اختياراتها في تنمية الخدمات و المنتجات.

سهولة الوصول Accessibility

تيسير الوصول إلى خدمة أو سهولة إستخدامها.

الصحة Validity

درجة القياس الفعلي لمؤشر ما بالنسبة إلى ما يراد قياسه.

صيانة (حفظ) Conservation

تقنيات التدخل لمنع أو ايقاف أو تأخير تدهور.

طابع وطني National Imprint

كل الوثائق بجميع أشكالها المنشورة في البلد.

عنوان Title

عنوان يصف الوثيقة التي تتكون من عنوان مستقل ذات عنوان متميز سواء تم نشره في كيان مادي واحد ، أو عدة كيانات مادية،وبصرف النظر عن عدد النسخ التي تقتنيها المكتبة.

العمل طوال الوقت Full-Time Equivalent (FTE)

قياس يساوي عمل موظف واحد (جدول عمل بدوام كامل) لمدة سنة واحدة.

غرض Object

غاية محددة لنشاط ما يراد بلوغها للمساهمة في إنجاز هدف هيئة ما.

فعالية Effective

قياس مدى إنجاز الأهداف المحددة.

قواعد البيانات : Databases

مجموعة من التسجيلات الإلكترونية مخزنة أو وحدات محتوى مثل (الحقائق النصوص الكاملة- الصور- والصوتيات) مع واجهة عامة للمستفيد وبرامج لاسترجاع ومعالجة البيانات.

كتاب الكتروني (Electronic Book (e book

وثيقة الكترونية مصرح بها أو غير مصرح، والسائد انه يمكن البحث فيها ويشمل رسائل الدكتوراة، والوثائق التي تم رقمنتها بواسطة المكتبة، كما يمكن إعارة الكتب الإلكترونية للمستفيدين في عدة اشكال على الأجهزة المحمولة (قاريء الكتب: kindle–pocket book–onyx) أو نقل محتواها إلى جهاز المستفيد لفترة زمنية محددة.

كفاءة Efficiency

قياس مدى استخدام الموارد لإنجاز هدف ما، يعتبر نشاطًا ما فعالا إذا أدى إلى خفض إستعمال الموارد أو نتج عنه أداء أفضل بالموارد ذاتها.

مجتمع مستهدف Target Population

مجموعات المستفيدين الفعليين و المحتملين من مكتبة ما كهدف للتمتع بخدمة معينة أو مجموعة المستفيدين من مواد معينة.

مجتمع مطلوب خدمته Population to be Served

الأفراد الذين أنشئت المكتبة لتقديم خدماتها ومجموعاتها اليهم.

مجموعة المستخدمين الأساسية

تشمل الطلاب الملتحقين وأعضاء هيئة التدريس الذين يعملون دوام كامل (يقتصر هذا التعريف على المكتبات الأكاديمية)

مجموعة وطنية National Collection

مجموعات المكتبة الوطنية للتراث الوثائقي الوطني والمطبوعات الوطنية في شكلها المخطوط والمواد الارشيفية والخرائط، والوثائق الموسيقية المطبوعة، الصور والوثائق السمع بصرية في شكلها التقليدي أو الإلكتروني.

مخازن مغلقة (مناطق الرفوف المغلقة) Closed Stacks

هي المناطق التي غير المتاحة لوصول المستفيدين إليها.

مخزن Storage

تدابير(قياسات للمحافظة) على الوثائق في حالة محددة والسماح باسترجاعهم أو المعلومات الواردة فيهم.

مخرجات وطنية National Imprint

كل الوثائق بجميع أشكالها المنشورة في البلد سواء أكانت مطبوعات تجارية ام غير تجارية.

مستعير نشط Active Borrower

المستفيد الذي تم تسجيله والذي قام باستعارة مادة واحدة على الأقل خلال فترة التقرير.

مستفيد خارجي External User

مستفيد المكتبة الذي لا ينتمي الى مجتمع المستفيدن المطلوب خدمته.

المستفيد النشط Active User

المستفيد الذي تم تسجيله الذي قام بزيارة المكتبة أو استخدم تسهيلات أو خدمات خلال التقرير الدوري، قد يشمل استخدام خدمات المكتبة الإلكترونية من خارج المكتبة.

المصداقية Reliability

الدرجة التي ينتج بها القياس النتيجة ذاتها كلما تكرر بالكيفية نفسها.

منح خاصة Special Grant

منح ذات طبيعة غير متكررة لرصد مبلغ أو رصد جزئي لمشروع.

ملائمة Appropriateness

ملائمة أي مؤشر للآداء لتقييم نشاط معين.

المطبوعات غير التجارية Non-Commercial Publications

الوثائق في شكلها المطبوع او الإلكتروني والتي نشرت بواسطة مؤسسات غير ربحية مثل التقارير و الأطروحات والرسائل، أعمال المؤتمرات وغالبا لا تكون متاحة عبر القنوات العادية لتجارة الكتب.

مكتبة أكاديمية Academic Library

مكتبة ملحقة بمؤسسة أكاديمية فوق المستوى الثانوي، وتخدم الاحتياجات التدريسية والبحثية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وتخدم هذه النوعية من المكتبات هدفين أساسيين هما: مساندة المناهج، ودعم البحث لكل من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات والطلاب.

مكتبة عامة Public Library

مكتبة تخدم جميع فئات المجتمع المحلي أو الأقليمي التي يتم دعمها ماليا وبصورة كلية أو جزئية من خلال موارد مالية عامة.

ملاحظة: قد يقصد بالمكتبة العامة أن توجه خدماتها للجمهور العام أو لمجموعات خاصة للمستفيدين مثل الأطفال أو الأشخاص ضعاف البصر أو المرضى أو المساجين وتقدم المكتبة العامة خدماتها للمستفيدين بدون مقابل أو تتاح برسوم رمزية، يتضمن هذا التعريف الخدمات المقدمة للمدارس من جانب المكتبات العامة.

مكتبة مدرسية School Library

مكتبة توجد بجميع أنواع المدارس ما قبل التعليم الجامعي أو التعليم العالي وتتمثل وظيفتها الأساسية ـ في تقديم الخدمات المكتبية إلى التلاميذ والمدرسين داخل هذه المدرسة.

ملاحظة ١ : قد تقدم المكتبات المدرسية الخدمات المكتبية إلى الجمهور العام أيضا.

ملاحظة ٢ : يتضمن هذا التعريف أيضا المكتبات ومجموعات المصادر في جميع الهيئات التعليمية في المراحل التي تسبق التعليم الجامعي و التي يمكن وصفها بالكليات و المعاهد المهنية.

مكتبات مؤسسات التعليم العالي High Education Library

مكتبة هدفها الأساسي خدمة الطلاب و الأكاديميين وأيضًا هئة التدريس بالجامعات والمؤسسسات التعليمية الأخرى، وقد تقدم تلك المكتبات خدماتها للجمهور العام.

مكتبة وطنية National Library

مكتبة مسئولة عن الإقتناء وحفظ نسخ من كافة أوعية المعلومات و الوثائق المرتبطة والصادرة في نطاق الدولة التي يوجد مقر المكتبة فيها،حيث يمكن للمكتبة أن تعمل كمكتبة إيداع قانوني

ملاحظة ١: التعريف الخاص بالمكتبة الوطنية قد يسمح بوجود أكثر من مكتبة وطنية واحدة في الدولة.

ملاحظة ٢: عادة ما تؤدي المكتبة الوطنية كل أو بعض الوظائف الآتية (انتاج الببليوجرافية الوطنية، واقتناء والاحتفاظ بمجموعة ضخمة وممثلة وحديثة من الإنتاج الفكري الأجنبي عن الدولة و العمل كمركز معلومات ببليوجرافي وطني وتجميع الفهارس الموحدة والإشراف على إدارة المكتبات الأخرى و/أو التنسيق في مجال خدمة البحث و التنمية)

مواد نادرة Rare Material

وتعنى الأوعية النادرة الكتب المطبوعة قبل ١٥٠١، والقطع الأثرية النادرة، والمخطوطات، والخطابات، والصور الفوتوغرافية النادرة، والكتب المنشورة قبل عام ١٨٠٠م.

موارد Resources

أصول المكتبة بما في ذلك العاملين والموارد و الأجهزة.

موارد إلكترونية Electronic Resource

كل الموارد في شكل الكترونى ضمن مجموعات المكتبة.

مؤشر :Indicator

تعبير قد يكون رقماً أو رمزاً أو لفظاً، ويستخدم لتوصيف نشاط ما (أحداث – أشياء- أشخاص) بجانبيه الكمي والنوعي لأجل تقدير قيمة النشاط الموصوف.

مؤشر أداء Performance Indicator

تعبير قد يكون رقماً أو رمزاً أو لفظاً ماخوذ من إحصاءات المكتبة وبيانات أخرى يستخدم لتشخيص أداء المكتبة.

الميتاداتا (البيانات الوصفية) Metadata

هيكل البيانات حول البيانات بما في ذلك البيانات المرتبطة إما بنظام معلومات أو كائن المعلومات لأغراض الوصف، والإدارة، والمقتضيات القانونية، والوظائف الفنية، والاستخدام والحفاظ عليها.

نفقات التشغيل (Operation Expenditure) و نفقات اعتيادية (Ordinary Expenditure)

النفقات المتكبدة في تشغيل المكتبة.

نفقات جارية Recurrent Expenditure

أجور العاملين وميزانية التزويد وكل ما ينفق ويتكرر تمويله بإنتظام، ويستثنى من ذلك النفقات الرأسمالية لشراء الأصول الثابتة مثل المباني الجديدة أو التوسعات في المباني القائمةأو تعديلها أو أجهزة الحاسب الآلي.

ملاحظة: هناك عدة طرق لحساب النفقات الجارية في الهيئات المختلفة، ومن ثم يبدو من الصعب وصف طريقة واحدة لعملها، وينبغي عمل هذه الحسابات وفقا للمارسة المعتادة في البيئة التي يجري فيها القياس وتشتمل النفقات الجارية عادة على :

- المرتبات و الأجور (بما في ذلك الأجور الإضافية و الحوافز).
- تكاليف شراء الوثائق لتنمية المجموعات.
- النفقات الإدارية وصيانة الأجهزة وباقي تكالف التشغيل الأخرى(التدفئة، الإضاءة،والكهرباء...الخ).
- وعادة ما تشتمل هذه النفقات أيضا على ضرائب المبيعات وضرائب الخدمات إلا في حالة استخدام مؤشر للمقارنات الدولية.

نفقات رأسمالية (Capital Expenditure)

النفقات التي تكون نتيجة تزويد أو إضافة الى الأصول الثابتة.

يشمل النفقات على مواقع المبنى، مبنى جديد او التوسعات، التأثيث و المستلزمات الخاصة بالمبنى الجديد اوالتوسعات،النظام الآلي(البرامج والمكونات المادية) وعند الضرورة ضرائب المبيعات و المشتريات، مثل ضرائب القيمة المضافة.

هدف Goal

نشاط مطلوب إنجازه عن طريق تنفيذ سياسات متفق عليها.

وثيقة Document

المعلومات المسجلة أو موضوعات المواد والتي يمكن معاملتها كوحدة في عملية التوثيق.

وثيقة الكترونية Electronic Document

وحدة معلوماتية مع محتوى معرف والذي تم رقمنته بواسطة المكتبة أو اكتسب في شكل رقمي كجزء من مجموعات المكتبة.

وحدة محتوى Content Unit

القطعة النصية أو السمعية البصرية المجهزة بالكمبيوتر والتي يمكن تحديدها بشكل فريد من الأعمال المنشورة التي قد تكون أصلية أو خلاصة للعمل آخر منشور.

أولًا : مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية.

ثانيًا : مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الأكاديمية.

ثالثًا : مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات العامة.

رابعًا : مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات المدرسية.

أولا : مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية

تمهيد

شعرت المكتبات الوطنية لأعوام عديدة بحاجتها الى قوائم عائمة أو مجمع عليها لها علاقة بمؤشرات الأداء لتقييم جودة وأداء خدماتها، وقد حاولت مجموعات عديدة منها قسم المكتبات الوطنية ضمن مجموعة الاتحاد الدولي للمكتبات (IFLA)، ومؤتمر المكتبات الوطنية الاوربية (CNEL) Conference of European National Libraries تقييم الاستخدام الحالي لقياس الأداء في المكتبات الوطنية، وناقشوا مؤشرات الأداء المحتملة، ومؤشرات الأداء المفضلة الاستخدام، وقد كانت ISO ١١٦٢٠ تهدف الى ضم مؤشرات الأداء لجميع أنواع المكتبات، ولكنها لم تغطي كل المهام و الخدمات لكل نوع من أنواع المكتبات، وقد تم الاعتماد على التقرير التقني ISO/TR 28118:2009 الذى ينشئ قائمة من مؤشرات الأداء ذات العلاقة بمهام خدمات المكتبات الوطنية، في إخراج مؤشرات المكتبات الوطنية.

التقرير التقني ISO/TR 28118:2009 يختار مؤشرات أداء من ISO 11620 ملائمة لأهداف المكتبات الوطنية وتكييفها لتلك المهام، إضافة الى ذلك فإنها تقدم مؤشرات أداء جديدة استخدمت و تم اختبارها بواسطة المكتبة الوطنية وتغطي موضوعات لم يتم أخذها في الإعتبار في المواصفة ISO11620.

يوفر التقرير التقني مصطلحات قياسية وتعريفات للبيانات المستخدمة في مؤشرات الأداء، ويحتوي على وصف موجز لمؤشرات أداء المجموعات وتحليل البيانات وكذلك الأمثلة التي أستخدمت مع مؤشرات الاداء، وباستخدام "مؤشرات اعلم لأداء المكتبات الوطنية" يمكن الحكم على جودة المكتبات

الوطنية ومستواها من مثيلتها من المكتبات الوطنية الأخرى، مع الأخذ في الإعتبار صعوبة المقارنة.

إن المكتبات الوطنية هى مؤسسات فريدة في اقطارها ولها مهمة تختلف عن المكتبات الأخرى مثل المجموعات والحفظ التراث الوثائقي الوطني، نشر الببليوجرافيا الوطنية، و توجيه دور التعاون الدولي، وتوفير وتأكيد الوصول الدائم للمعرفة والثقافة من الماضي إلى الحاضر، كما تقوم بدور قيادي في المكتبات وقطاع المعرفة، علاوة على ذلك فإن أهمية مؤشرات الأداء للمكتبات الوطنية هي النظر في موضوعات مثل:

- تغطية المكتبة الوطنية للمطبوعات الوطنية.
- سرعة وشمولية الببليوجرافيا الوطنية.
- الجهد المبذول للحفاظ على التراث الوطني الوثائقي.
- العمل (التعهدات او الارتباطات) الدولي للمكتبة.

وبيانات المكتبة الوطنية ليست قابلة للمقارنة بسهولة، وتكمن المشاكل الرئيسية لقياس الأداء في المكتبات الوطنية في الآتي:

- المكتبات الوطنية تقوم بمهام متعددة، فتؤدى دور المكتبة الجامعية، والمكتبة البرلمانية بالإضافة لكونها مكتبة وطنية.
- يمكن أن يكون هناك أكثر من مكتبة وطنية في ذات القطر.

- المكتبات الوطنية ليس لها مستفيدين محددين أو مجموعة مستخدمين أساسية مثل المكتبات الاكاديمية و العامة، لذا فإن البيانات الخارجة منها لا يمكن وضعها للمقارنة بعدد أعضاء السكان.
- رسالة ومهام ووظائف المكتبات الوطنية تختلف بين الأقطار بعضها البعض.

التقرير التقني ISO/TR 28118:2009 يختار مؤشرات أداء من ISO 11620 التي تكون ملائمة لأهداف المكتبات الوطنية أو يمكن تكييفها لتلك المهام، إضافة الى ذلك فإنها تقدم مؤشرات أداء جديدة والتي استخدمت و تم اختبارها بواسطة المكتبة الوطنية والتي تغطي الموضوعات التي لم يتم اخذها في الإعتبار في المواصفة ISO11620

بنية مؤشرات الأداء :

تم تقسيم مؤشرات الأداء ٣٠(ثلاثين) مؤشرًا تحت تسعة عناصر رئيسية هى :

أ- بناء المجموعة الوطنية.
ب- إتاحة الوصول للخدمات: الفهرسة.
ت- إتاحة الوصول للخدمات: الوصول السهل والسريع.
ث- إتاحة الوصول للخدمات: الاستخدام.
ج- إتاحة الوصول للخدمات: الرقمنة.
ح- تقديم الخدمات المرجعية .
خ- إمكانات البناء والتطوير .
د- حفظ المجموعات .

ذ- الإدارة بكفاءة .

وفيما يلي جدول تفصيلي بالعناصر الرئيسة والمؤشرات ومدى توافقها مع التقرير الفنى الصادر عن أيزو ISO 28118 عام ٢٠٠٩ :

وهناك فيما يلي جدول تفصيلي بالمؤشرات وعددها ثلاثين مؤشرا ومدى توافقها مع اتقرير الفنى الصادر عن أيزو ISO 28118 عام ٢٠٠٩ :

الترقيم	الخدمة ، النشاط، أو القياس المتوقع	مؤشر الأداء	التوافق مع ISO11620
١	بناء المجموعات الوطنية	النسبة المئوية للمنشورات الوطنية التي تقتنيها المكتبة الوطنية	
٢		النسبة المئوية للعناوين المطلوبة من إجمالي أوعية المعلومات بالمكتبة الوطنية (تقييم تغطية المطبوعات الوطنية بواسطة مجموعات المكتبة)	B.1.1.2
٣	إتاحة الوصول	النسبة المئوية للعناوين	

	للخدمات الفهرسة	الجديدة المضافة إلى الببليوجرافيا الوطنية	
٤		النسبة المئوية للمواد المواد النادرة المتاحة للجمهور عبر الفهارس المتاحة عبر الويب.	
٥	إتاحة الوصول للخدمات: الوصول السهل والسريع	الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء	B.3.2.2
٦		دقة الترفيف	B.1.2.1
٧		الزمن الأوسط للوصول إلى الوعاء من رفوف مغلقة	B.1.2.2
٨		سرعة الإعارة بين المكتبات	B.1.2.3
٩		الوصول المباشر من الصفحة الرئيسية	
١٠	إتاحة الوصول للخدمات:	استخدام (المطبوعات الأجنبية) المقتناة	

	الاستخدام	خلال الثلاث سنوات الأخيرة	
١١		التكلفة لكل تحميل من المصادر الإلكترونية	B.3.1.3
١٢		معدل شغل المقاعد	B.2.3.1
١٣		الحضور لكل حدث ثقافى	B.2.2.5
١٤		رضا المستفيدين	B.2.4.2
١٥	إتاحة الوصول للخدمات: الرقمنة	عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ من الوثائق في المجموعات	
١٦		النسبة المئوية للوثائق المرقمنة فى المجموعات الخاصة	
١٧		عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها	

		لكل وثيقة مرقمنة	
١٨	تقديم الخدمات المرجعية	معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات	B.3.3.2
١٩		سرعة عمليات الرد على الاستفسارات	
٢٠	إمكانات التطويروالنمو	النسبة المئوية للعاملين بالمكتبة المسئولين عن توفير الخدمات الإلكترونية	B.4.2.1
٢١		عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين.	B.4.2.2
٢٢		نسبة الموارد المالية المتلقاة من المنح الخاصة، أو الدخل المتولد (الإضافى) مقابل الميزانية	B.4.3.1

		الشاملة للمكتبة.	
٢٣		النسبة المئوية للعاملين في المشاريع والتعاون على المستويين الوطني والدولي.	
٢٤	حفظ المجموعات	النسبة المئوية للمجموعات ذات الحالة المستقرة.	
٢٥		النسبة المئوية للمجموعات التي تحتاج الى ترميم وصيانة والتي تلقت مثل تلك المعالجة سابقا.	
٢٦		نسبة السعة التخزينية	

		التي تمثل ببيئة مناسبة	
٢٧	الإدارة بكفاءة	تكلفة العاملين لكل عنوان مفهرس	
٢٨		تكلفة العاملين لكل عملية إعارة	B.3.1.1
٢٩		إنتاجية العامل في معالجة الأوعية	B.3.3.4
٣٠		إنتاجية العاملين في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق	

تفاصيل هذه العناصر بمؤشراتها فيما يلى :

أ- **بناء المجموعات الوطنية**

وتشتمل على الارتباطات ببناء وتنمية مجموعات المكتبة.

١. **النسبة المئوية للمطبوعات الوطنية المقتناة فى المكتبة الوطنية**

المؤشر: النسبة المئوية لأوعية المعلومات المقتناة فى المكتبة الوطنية.

التعريف: النسبة المئوية لأوعية المعلومات (من جميع أشكالها) التي نشرت في الدولة وتقتنيها المكتبة الوطنية.

يشتمل هذا المؤشر على جميع أشكال أوعية المعلومات التي نشرت في الدولة سواء كان نشر تجاريًا أو غير تجارى.

يخرج عن مجال هذا المؤشر مواقع الويب، كما أن أوعية المعلومات التي لا تندرج ضمن معايير مجموعات المكتبة الوطنية (مثل البوسترات، برامج المعارض، ... إلخ.) خارجة عن مجال هذا المؤشر أيضاً.

ويهدف هذا المؤشر لقياس إلى أي مدى تغطي المكتبة الوطنية الإنتاج الوطني داخل الدولة، ويعرض هذا المؤشر ما إذا كانت المكتبة الوطنية لديها القدرة الكافية للوصول لكل الإصدارات من أوعية المعلومات التجارية وغير التجارية في الدولة أم لا.

الطريقة / المعادلة:

الطريقة الأولى:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العناوين التي نشرت خلال الثلاثة أعوام السابقة والمقتناة فى المكتبة الوطنية. ويحصى عدد تلك الأوعية من سجلات الناشرين أو من قواعد بيانات الناشرين أو من قاعدة البيانات الموحدة للناشرين.

(ب): إجمالي عدد العناوين التي نشرت خلال الثلاثة أعوام السابقة المسجلة بفهارس أو قواعد

بيانات الناشرين.

وتقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

الطريقة الثانية:

اختيار عينة عشوائية من أوعية المعلومات بفهارس الناشرين خلال الثلاث أعوام السابقة، وإحصاء عدد العناوين في العينة والتي اكتسبت رقم إيداع من المكتبة الوطنية.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد العناوين في العينة المقتناة فى المكتبة الوطنية.

(ب) : إجمالي عدد العناوين في العينة.

وتقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

وهذه الطريقة اقل استهلاكا للوقت لكنها قد تبدو متحيزة، لو كان الجزء ذي صلة بالطابع الوطني قد نشر دون الترقيم الدولي الموحد للكتاب، أو الترقيم الدولي الموحد للدوريات.

ملحوظة/ ترخيص (تصريح) المكتبة الوطنية غالباً ما يتمثل في الإيداع القانوني.

مثال: دولة ما نشر بها ٩٠٠٠٠٠ عنوان بترخيص (بتصريح) من المكتبة الوطنية خلال ثلاث سنوات، بينما بلغ العدد الإجمالي للعناوين التي نشرت بتلك الدولة خلال الفترة نفسها ١٢٥٠٠٠٠ عنوان، وذلك وفق العناوين المسجلة بقواعد بيانات الناشرين. كيف يتم حساب النسبة المئوية من أوعية المعلومات التي اكتسبت رقم إيداع من المكتبة الوطنية بتلك الدولة؟

أ = ٩٠٠٠٠٠ عنوان

ب = ١٢٥٠٠٠٠ عنوان

النسبة المئوية من أوعية المعلومات المقتناة فى المكتبة الوطنية = (أ ÷ ب) × ١٠٠

= (٩٠٠٠٠٠ ÷ ١٢٥٠٠٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية لأوعية المعلومات المقتناة فى المكتبة الوطنية بتلك الدولة = ٧٢ ٪ من إجمالي العناوين المنشورة.

مثال عملي: قيمت مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية تغطيتها للمنشورات الوطنية التي نشرت خل عام ٢٠٠٥، وقد تم حساب عدد المطبوعات الوطنية والخاصة بشكل منفصل، وكانت النتيجة كالتالي (tokuhara,2008):

المطبوعات الحكومية التجارية ٨٩,٩٪، المطبوعات الحكومية غير التجارية ٤٦٪، المطبوعات الخاصة (كلها تجارية) ٨٠٪

٢. النسبة المئوية للعناوين المطلوبة من إجمالي أوعية المعلومات بالمكتبة الوطنية(تقييم تغطية المطبوعات الوطنية بواسطة مجموعات المكتبة)

المؤشر: النسبة المئوية للعناوين المطلوبة من إجمالي أوعية المعلومات بالمكتبة الوطنية.

التعريف: النسبة المئوية للعناوين التي نشرت في الدولة وطلبها المستفيدون وتم الحصول عليها من المكتبة الوطنية.

يشتمل هذا المؤشر على جميع أشكال أوعية المعلومات المنشورة في الدولة سواء كان النشر تجاريًا أو غير تجاري. يخرج عن مجال هذا المؤشر إنشاء مواقع الويب.

تشتمل طلبات المستفيدين في هذا المؤشر على الإعارة والإعارة بين المكتبات بين المكتبات وتوصيل الوثائق المطلوبة سواء من أشخاص أو من مكتبات أخرى.

ويهدف هذا المؤشر لقياس إلى أي مدى تقتني المكتبة الوطنية العناوين التي نشرت في الدولة ويطلبها المستفيدون.

ويمكن الاستفادة من هذا المؤشر في المقارنة بين المكتبات الوطنية بعضها البعض إذا كانت تتبع نفس السياسة.

الطريقة / المعادلة:

يتم اختيار عينة عشوائية من العناوين التي طلبها بعض المستفيدين. وتكون النسبة المئوية للعناوين المطلوبة من إجمالي أوعية المعلومات بالمكتبة هي :

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العناوين التي طلبها المستفيدين في العينة ومتاحة بالفعل بالمكتبة الوطنية.

(ب): إجمالي عدد العناوين المطلوبة في العينة العشوائية.

وتقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

مثال: تقدم بعض المستفيدين بطلب توفير بعض العناوين، ووصل العدد الإجمالي لتلك العناوين ١٠٥٠٠ عنوان خلال فترة زمنية محددة، بينما بلغ عدد العناوين التي قامت المكتبة الوطنية بتوفيرها من تلك العناوين ٩٤٥٠ عنوان فقط. كيف يتم حساب النسبة المئوية للعناوين المتاحة من إجمالي العناوين المطلوبة بتلك المكتبة؟

أ = ٩٤٥٠ عنوان

ب = ١٠٥٠٠ عنوان

النسبة المئوية للعناوين التي تم حصولها على الترخيص = (أ ÷ ب) × ١٠٠

= (٩٤٥٠ ÷ ١٠٥٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية للعناوين المتاحة بتلك المكتبة= ٩٠ ٪ من إجمالي العناوين المطلوبة.

مثال عملي: لاتوجد أمثلة عامة ولكن توجد أمثلة للعرض والطلب على موضوعات معينة، فتستخدم المكتبة البريطانية مؤشر: نسبة الوفاء بالامداد بالوثائق واقراص المنفردات (الكتب ذات الموضوع الواحد) (British Library, 2007) وقد كان المستهدف عام ٢٠٠٥/٢٠٠٦ يبلغ ٨٢٪، في حين أن المتحقق كان ٨٠٪ فقط، مزيد من الباحثين تحولوا لاستخدام المصادر الإلكترونية،بسبب زيادة طلبات الإعارة والتوصيل التي تلقتها المكتبة لصعوبة الحصول على المواد، وتناقص معدل الوفاء بالمتطلبات قليلا بالمقارنة بالاعوام الماضية.

مؤشر الاداء هذا يقيس كل الطلبات وليست الطلبات المتعلقة المطبوعات الوطنية.

ب- **إتاحة الوصول للخدمات: الفهرسة**

وتشتمل على الارتباطات الخاصة بإتاحة العناوين الجديدة والمجموعات النادرة.

٣. النسبة المئوية للعناوين المضافة إلى الببلوجرافية الوطنية

المؤشر: نسبة العناوين المضافة إلى الببليوجرافية الوطنية.

التعريف: النسبة المئوية للعناوين الجديدة في الببليوجرافية الوطنية التي تشير إلى العناوين المنشورة خلال العامين الأخيرين.

ويمكن حساب العناوين الجديدة لكل شكل من أشكال أوعية المعلومات على حدة.

ويهدف هذا المؤشر لقياس سرعة المكتبة الوطنية وكفاءتها في عمليتي التزويد والمعالجة الفنية (الفهرسة)،

ولا يقيس هذا المؤشر جودة البيانات الببليوجرافية في الفهرس.

الطريقة / المعادلة:

لحساب عدد العناوين المضافة خلال العام الحالي يتم إحصاء عدد العناوين المضافة إلى الببليوجرافية الوطنية والمنشورة خلال العام الحالي والعام السابق. مثال: لحساب عدد العناوين المضافة إلى ببليوجرافية عام ٢٠١٣ يتم إحصاء العناوين التي نشرت عامي ٢٠١٢ ، ٢٠١٣.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد العناوين الجديدة المضافة إلى الببليوجرافية الوطنية التي نشرت خلال أخر عامين.

(ب) : إجمالي عدد العناوين المضافة إلى الببليوجرافية الوطنية خلال عام واحد.

وتقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

مثال: عدد العناوين المضافة إلى الببليوجرافية الوطنية التي تاريخ نشرها ٢٠١٢، ٢٠١٣ في ببليوجرافية وطنية ما ١١٥٠٠ عنوان، بينما إجمالي العناوين المضافة إلى تلك الببليوجرافية خلال العام ٢٠١٣ (١٥٠٠٠) عنوان. كيف يتم حساب العناوين المضافة خلال عام ٢٠١٣ لتلك الببليوجرافية الوطنية؟

أ = ١١٥٠٠ عنوان

ب = ١٥٠٠٠ عنوان

النسبة المئوية للعناوين الجديدة في الببليوجرافيا الوطنية = (أ ÷ ب) × ١٠٠

= (١١٥٠٠ ÷ ١٥٠٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية للعناوين الجديدة في الببليوجرافيا الوطنية = ٧٧ ٪ تقريباً من إجمالي العناوين المنشورة خلال العامين الأخيرين.

مثال عملي: كثير من المكتبات الوطنية تقوم بحساب عدد المواد الجديدة المضافة سنويا الى الببليوجرافية الوطنية، وقد اختبرت المكتبة الوطنية الألمانية هذا المؤشر في ثلاثة أجزاء مختلفة من البليوجرافية الوطنية، في عام ٢٠٠٦، كانت نسبة المواد الجديدة المضافة (٢٠٠٥ و ٢٠٠٦):

المطبوعات التجارية ٩١,٢٪، المطبوعات غير التجارية ٨٠٪، رسائل الدكتوراة ٥٩,٧٪)

٤. النسبة المئوية للمواد النادرة المتاحة للجمهور عبر الفهرس المتاح عبر الويب

المؤشر: النسبة المئوية للمواد النادرة المتاحة للجمهور عبر الفهرس المتاح عبر الويب.

التعريف: النسبة المئوية للمواد النادرة التي تقع ضمن أوعية المعلومات بالمكتبة الوطنية، التي يمكن الوصول إليها من خلال الفهرس (الفهارس) المتاح عبر الويب للمكتبة الوطنية.

وتعنى الأوعية النادرة في هذا المؤشر الكتب المطبوعة قبل عام ١٥٠١، والقطع الأثرية النادرة، والمخطوطات، والخطابات، والصور الفوتوغرافية النادرة، والكتب المنشورة قبل عام ١٨٠٠م.

ولا يشتمل هذا المؤشر على الأرشيفات، والسجلات المتعلقة بأشخاص أو مؤسسات أو منظمات.

ويمكن حساب النسبة المئوية لهذا المؤشر لكل نوع من أوعية المعلومات على حدة.

ويهدف هذا المؤشر لقياس ما إذا كانت المواد النادرة بالمكتبة يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت أم لا.

الطريقة / المعادلة:

يتم إحصاء عدد الأوعية النادرة من ضمن أوعية المعلومات الموجودة بالمكتبة. وإذا كان العدد الدقيق للأوعية النادرة غير متوافر يمكن تقدير رقم تقريبي.

يتم إحصاء عدد الأوعية النادرة المتاحة في شكل تسجيلات ببليوجرافية متاحة عبر فهرس (فهارس) المكتبة.

النسبة المئوية للأوعية النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني =

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد الأوعية النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني.

(ب) : إجمالي عدد الأوعية النادرة بالمكتبة.

وتقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

مثال: عدد المواد النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني بمكتبة وطنية ما هو ١٣٧٠٠ وعاء، بينما يبلغ العدد الإجمالى للمواد النادرة بتلك المكتبة ٢٩٣٠٠ مادة. كيف يتم حساب النسبة المئوية للمواد النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني؟

أ = ١٣٧٠٠ مادة

ب = ٢٩٣٠٠ مادة

النسبة المئوية للمواد النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني = (أ ÷ ب) × ١٠٠

= (١٣٧٠٠ ÷ ٢٩٣٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية للمواد النادرة المتاحة عبر الفهرس الإلكتروني بتلك المكتبة = ٤٧ ٪ تقريباً.

مثال عملي: تحاول المكتبات الوطنية أن تجعل المواد المتاحة فقط في شكلها التقليدي أكثر اتاحة وتملك مكتبة مقاطعة بافاريا أن٩١٤٠٠ مخطوطة من القرون الوسطى، و ٩٩٠٠ قطعة اثرية، في نهاية عام ٢٠٠٧ كانت كل القطع الأثرية، و ٣١٦٤٠ مخطوطة من القرون الوسطى متاحة ومفهرسة على شبكة الإنترنت بما يعني أن حوالي ٤٦,٣٪ من هذه المواد أصبحت مفهرسة إلكترونياً.

ج- إتاحة الوصول للخدمات: الوصول السهل والسريع

٥. معالجة الأوعية : الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء

المؤشر: الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء.

التعريف: العدد الأوسط من الأيام بين وصول الوعاء إلى المكتبة ويوم إتا
للمستفيد على الرفوف.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم مدى فعالية الأشكال المختلفة للمعالجة الف
من جهة السرعة، وتشمل الأشكال المختلفة للمعالجة الفنية كل مراحل معا
الكتاب : الاستلام متضمنا المعالجة الإدارية – الفهرسة وتيجان الميتاداتا
الفهرسة الموضوعية (تيجان الميتاداتا)- التجهيز للتجليد – التجليد – الترفيف
التركيب على الخادم Server Installation.

الطريقة / المعادلة:

(أ + ب) ÷ ٢ حيث

(أ)، (ب) : القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الترتيب.

الطريقة:

يحسب لكل عنوان عدد الأيام ما بين وصوله وبين إتاحته وترتب العنا
وفقا لعدد الأيام المنقضية، ويكون الزمن الأوسط لمعالجة الكتاب هو حا
جمع القيمتان الواقعتان من منتصف قائمة الترتيب مقسوماً على الرقم (٢).

مثال: مكتبة ما قامت بتزويد مجموعة من أوعية المعلومات يبلغ عددها ١٠ أو
معلومات على فترات مختلفة على مدار شهر، وقد اختلف عدد الأيام المنقض
منذ يوم وصول الوعاء للمكتبة ولحظة إتاحته على الرفوف كالآتي: ٢، ٣،
٥، ٤، ٦، ١، ٢، ١، ٣.

كيف يتم حساب الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء؟

الطريقة: نقوم بترتيب الأرقام ترتيب تصاعدي أو تنازلي كالآتي:

١ – ١ – ١ – ٢ – ٢ – ٣ – ٣ – ٤ – ٥ - ٦.

(أ)، (ب) = القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الترتيب.

أ = ٢، ب = ٣

الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء = (أ + ب) ÷ ٢

الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء = (٢ + ٣) ÷ ٢

إذاً الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء بتلك المكتبة = ٢,٥ يوم.

الارتباطات :

بعد جمع البيانات لكل مراحل المعالجة يمكن أن يشير هذا المؤشر الى:

- فشل في نتائج الإجراءات
- التأخير بسبب تراكم العمل و تأجيله
- التأخير بسبب الأعباء الزائدة
- الإجراءات الإدارية المبنية على ذلك :
- انسيابية المعالجة
- قيام كل قسم بتسليم الأوعية إلى القسم الذي يليه على فترات زمنية قصيرة
- زيادة عدد العاملين

مثال عملي: أحدث وأكثر التجارب خبرة كانت دراسة لقسم الخدمات الفنية لمكتبة جامعة كورنيل، وكانت المكتبة تقيس المدة اللازمة لاقتناء مواد جديدة الى مجموعاتها :تسديد قيمة المواد، الفهرسة،العمليات المادية للمواد (banush,2006) ووجدوا أن أكثر من ٨٠٪ من عناوين المواد الجديدة قد تمت لها عملية الفهرسة خلال شهر، ٧٤٪ من عينة الدراسة تم تجليدها ووضع علامات المداخل عليها وتجهيزها للإعارة خلال ٢٥ يوم عمل، الكتب تأخذ في المتوسط يوم كامل لتصل من الاعداد المادي الى الفهرسة، بينما تستغرق في قسم العمليات الفنية حتى تصل الى الرفوف حوالي ٦ أيام.

٦. دقة الترفيف

الترفيف الصحيح يعتبر لاغنى عنه للوصول السريع للمجموعات بواسطة العاملين أو المستفيدين، بينما الترفيف غير الصحيح لن يؤثر على رضا المستفيدين مباشرة فقط، ولكن أيضا سيكون سببا لمجهود كبير غير هام في المكتبة للعثور على المواد المفقودة كما أن سرعة الترفيف ودقته مرتبط ومتضمنة ضمن أهداف المكتبة وخدماتها.

المؤشر: دقة الترفيف.

التعريف: النسبة المئوية لأوعية المعلومات المسجلة بفهرس (فهارس) المكتبة والموجودة بأماكنها الصحيحة على الأرفف خلال فترة أخذ العينة.

ويهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى دقة الترفيف بقاعات المكتبة.

الطريقة / المعادلة:

يتم اختيار عينة ممثلة لأوعية المعلومات بالمكتبة، ويتم اختبار ما إذا كانت تلك الأوعية موجودة بأماكنها الصحيحة على الأرفف أم لا.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد المواد الموجود في مكانها الصحيح.

(ب) : إجمالي عدد المواد بالعينة.

أو

((أ – ب) ÷ أ) × ١٠٠ حيث

(أ) : إجمالي عدد المواد بالعينة.

(ب) : عدد المواد غير الموجودة في مكانها الصحيح.

الطريقة : يتم اختيار عينة من مجموعات المكتبة (مثل تاريخ أفريقيا، تاريخ آسيا، ... الخ)

- يجب التحقق من حالة العناوين الموجودة بالعينة على النظام الآلي، بحيث يجب أن تكون كلها متاحة على الأرفف. وإذا وجد أن بعضها موقعه على النظام تالف أو في النقل من مكتبة لأخرى أو في التجليد (أو أي موقع يفيد بأن الوعاء غير متاح) يجب استبعاده من العينة.
- يتم حساب عدد الكتب الموجودة في مكانها الصحيح إلى إجمالي عدد الكتب في العينة.
- الكتب الموجودة بأماكن قريبة من أماكنها الصحيحة توضع مع المجموعة غير الموجودة بأماكنها الصحيحة.

مثال: مكتبة وطنية ما قامت باختيار مجموعة متنوعة من العناوين المقتناة بقاعاتها في موضوع تاريخ أفريقيا بهدف قياس مدى دقة الترفيف، وكان عدد العناوين في العينة ٧٥ عنوان، وكان عدد العناوين الموجودة بأماكنها الصحيحة ٦٧ عنوان، أما باقي العناوين في العينة بعضها لم يكن موجودًا فى أماكنه الصحيحة وبعضها كان موجودًا بأماكن قريبة من أماكنه الصحيحة.

كيف يتم قياس مدى دقة الترفيف بقاعات تلك المكتبة حسب العينة المأخوذة؟

الطريقة: (أ) = العناوين الموجودة بأماكنها الصحيحة = ٦٨ عنوان.

(ب) = إجمالي عدد العناوين بالعينة = ٧٥ عنوان.

دقة الترفيف = (أ ÷ ب) × ١٠٠

دقة الترفيف = (٦٧ ÷ ٧٥) × ١٠٠

إذاً دقة الترفيف بتلك المكتبة الوطنية= ٨٩ ٪ تقريباً.

الارتباطات:

يتأثر بـ:

- سرعة الترفيف.
- انخفاض النسبة المئوية لدقة الترفيف ربما يرجع إلى:
- الإهمال أو العجلة أثناء عملية الترفيف.
- موقع الرف في مكان معقد من القاعة.
- هناك بعض الإجراءات التي يمكن أن تتبع للحصول على دقة ترفيف عالية:
- تدريب أفضل لفريق عمل الترفيف (غالباً يكونون من طاقم المساعدين العاملين بعض الوقت أو من الطلاب)
- زيادة عدد الأفراد القائمين على الترفيف، خاصة أثناء أوقات الذروة.
- وضع الأرفف في أماكن أكثر شفافية ووضوحاً.

- لا يعطى هذا المؤشر نتائج عن نسبة الأخطاء في الترفيف فقط، بل تساعد أيضاً في معرفة العناصر والأدوات المفقودة التي تعمل على تحسين دقة الفهرس.

مثال عملي: تراوحت نسبة الكتب في المكان الخطأ ما بين ١,٦٪ إلى ٤,٦ في أحد المشاريع التي ضمت أكثر من سبع مكتبات، وفي منطقة خدمات مكتبة ايوا المركزية، أوصت بانشاء معيار لترفيف مواد المكتبة، وذكرت ان المكتبات التي لديها تحقيق افضل الممارسات، حددت معيار دقة الترفيف ما بين ٩٨٪ إلى ٩٩٪.
قيمت مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية دقة الترفيف للمواد المطلوبة بواسطة المستفيدين في عام ٢٠٠٧، وذكرت أن دقة الترفيف في المناطق المغلقة(المخازن) كانت ٩٩,٩٩٪ (نتائج غير منشورة)

٧. الزمن الأوسط للوصول إلى الوعاء من رفوف مغلقة

المؤشر: الزمن الأوسط للوصول إلى الوعاء من رفوف مغلقة.
التعريف: الزمن الأوسط المنقضي بين طلب وعاء ما موجود علي رفوف مغلقة وبين لحظة إتاحته للمستفيد.
ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم مدى فعالية نظام الاسترجاع.

الطريقة / المعادلة:
إذا كان عدد الطلبات زوجياً فيكون الزمن الأوسط للاسترجاع هو
(أ + ب) ÷ ٢ حيث أن
(أ)، (ب) : القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الطلبات، وتقرب النتيجة إلى أقرب دقيقة صحيحة.
الطريقة :

- تحديد عينة عشوائية من أوعية المعلومات التي يطلبها المستفيدين والمقتناة بالمكتبة داخل أرفف مغلقة.
- يسجل لكل عنوان تاريخ والزمن الدقيق لطلب الوعاء، وكذلك يسجل لحظة تسليمه للمستفيد.
- يتم ترتيب الزمن المستغرق للحصول على كل وعاء ترتيباً تصاعدياً أو تنازلياً.
- إذا كان عدد الطلبات فردياً يكون الزمن الواقع منتصف القائمة هو الزمن الأوسط لاسترجاع الأوعية من رفوف مغلقة.
- أما إذا كان عدد الطلبات زوجياً يكون الزمن الأوسط لاسترجاع الأوعية من رفوف مغلقة هو المعادلة المذكورة سلفاً.

مثال: مكتبة ما تلقت طلبات لبعض عناوين أوعية معلومات مقتناة بالمكتبة داخل رفوف مغلقة، واختلف الزمن المستغرق للتسليم المستفيد الوعاء من عنوان لآخر، وكان عدد الطلبات زوجياً، وكان الزمن المستغرق بالدقائق كالآتي: ٥ – ٦ – ٣ – ٥ – ٤ – ٧ – ٢ – ٦ – ٣ – ٢ – ٣ - ٨

كيف يتم حساب الزمن الأوسط للحصول على الوعاء من رفوف مغلقة ؟

الطريقة:

يتم ترتيب هذه الأزمنة كالآتي :

٢ – ٢ - ٣ – ٣ – ٣ – ٤ – ٥ – ٥ – ٦ – ٦ – ٧ – ٨

(أ) = ٤

(ب) = ٥

بما أن عدد الطلبات زوجياً فإن الزمن الأوسط للاسترجاع = (أ + ب) ÷ ٢

الزمن الأوسط للاسترجاع من رفرف مغلقة = (٤ + ٥) ÷ ٢

وتقرب النتيجة لأقرب دقيقة صحيحة

إذاً الزمن الأوسط للاسترجاع من رفرف مغلقة بتلك المكتبة = ٥ دقائق.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- سرعة الإعارة بين المكتبات.

يتأثر بــ:

- قد يتأثر زمن الاسترجاع بعدد الطلبات في وقت الذروة.

مثال عملي: مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية تشمل ما بين خدماتها على عدة معايير تتعلق بسرعة الوصول الى مواد من رفوف مغلقة في عدة مواقع، وكانت النتيجة كما يلي:

أ- مكتبة طوكيو الرئيسية

١- توصيل المواد المطلوبة من رفوف مغلقة يستغرق حوالي ٢٥ دقيقة في عداد الكتب والدوريات: ٩٥,٥٪ .

٢- توصيل المواد الموجودة في مكتبة كانساي- كان يستغرق حوالي ٤ أيام عمل بعد تلقي الطلب: ١٠٠٪

ب- مكتبة كانساي- كان

١- توصيل المواد المطلوبة من رفوف مغلقة يستغرق حوالي ١٥ دقيقة في عداد الكتب والدوريات: ١٨,٥٪ .

٢- توصيل المواد الموجودة في مكتبة طوكيو يستغرق حوالي ٤ أيام عمل بعد تلقي الطلب: ١٠٠٪

٨. سرعة الإعارة بين المكتبات

المكتبات الوطنية في كثير من الأحيان مسئولة عن إدارة نظام مشاركة المصادر الوطنية، فهي مسئولة عن تنمية وزيادة استراتيجيات التطوير، السياسات، المعايير لتقديم خدمات إعارة تعاونية أكثر كفاءة وفعالية على المستويين الوطني والدولي على السواء،ويتم التركيز على مستوى الخدمة والوقت المستغرق لأدائها.

المؤشر: سرعة الإعارة بين المكتبات.

التعريف: عدد الساعات التي يستغرقها العاملون لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات لتوصيل أوعية المعلومات المطلوبة. وتعتبر عملية الإعارة بين المكتبات بين المكتبات قد تمت حينما يصل الوعاء إلى المكتبة المطلوبة، أو يتم تسليمه إلى المستفيد، أو يتم التوصل إلى أن الوعاء لن يتاح بسبب كون حالته غير متاح للإعارة أو مفقود أو تالف، ... إلخ.

والزمن المستغرق هو الزمن المنقضي من لحظة طلب الوعاء من المستفيد ولحظة إتاحة الوعاء للمستفيد أو إتاحة الوعاء بالمكتبة، أو التوصل على أن الوعاء لن يتاح بسبب كون حالته غير متاح للإعارة أو مفقود أو تالف، ... إلخ.

ويهدف هذا المؤشر إلى بيان كفاءة المكتبة في تقديم خدمة الإعارة بين المكتبات، كما يهدف إلى معرفة هل تعطي المكتبة أولوية لعملية المشاركة والتعاون بين المكتبات ضمن أولوياتها أم لا.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد الساعات المستغرقة لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات بين المكتبات أو طلبات توصيل الأوعية.

(ب): عدد عمليات الإعارة بين المكتبات بين المكتبات إضافة إلى طلبات توصيل الأوعية.

- تقرب النتيجة لأقرب عدد صحيح من الساعات.
- يتم استبعاد الأيام التي تكون المكتبة فيها مغلقة (متوقفة عن العمل) من العملية الحسابية.
- يوصى بقياس سرعة الإعارة بين المكتبات أسبوعياً أو شهرياً.

الطريقة:

- استلام الطلب.
- بدء البحث عن الوعاء في المكتبات.
- اتخاذ قرار البدء في إجراءات الإعارة بين المكتبات.
- طلب الوعاء من مصدر خارجي.
- استلام الوعاء من مصدر خارجي.
- إبلاغ المستفيد.

- تدون هذه التواريخ المنفصلة في سجل للدراسة، ثم يحصى عدد الأيام بين تاريخ استلام الطلب، وتاريخ استلام الوعاء بطرح العمود ١ من ٥
- ثم تحسب نسبة الأوعية التي تم استلامه خلال مدد زمنية محددة مثل٧، ١٤، ٢١، ٣٠، ٦٠، ٦٠ يوم.

مثال: استغرقت مكتبة ما ١٤٤ ساعة لتوفير بعض العناوين بالمكتبة يبلغ عددها ٢ عنوان، وقامت المكتبة بإجراءاتها في البحث عن تلك العناوين ومن ثم طلبها من مصادر خارجية، وقد بلغ عدد العناوين التي تم الحصول عليها من المصادر الخارجية وتوصيلها ٢ عنوان.

كيف يتم حساب سرعة الإعارة بين المكتبات؟

أ : عدد الساعات المستغرقة لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات بين المكتبات أو طلبات توصيل الأوعية. = ١٤٤ ساعة.

ب : عدد الطلبات التي تم استلامها خلال فترة الدراسة = ٢ عنوان.

سرعة الإعارة بين المكتبات = (أ ÷ ب)

سرعة الإعارة بين المكتبات = (١٤٤ ÷ ٢)

إذاً متوسط الزمن المستغرق لتوصيل الوعاء من خلال الإعارة بين المكتبات بين المكتبات = ٧٢ ساعة (٣ أيام).

مثال عملي: وقد حددت المكتبة الكندية (Library and Archives Canada) مستويين اثنين لتقديم تلك الخدمة وهما:

- البحث الأساسي : ويستغرق ٤٨ ساعة من البحث.

- البحث المتعمق : ويستغرق أسبوعين من البحث، ويوصى باستخدام هذا المستوى من البحث للبحث عن الأوعية المتوقع أن تكون ذات عناوين أو موضوعات صعب الوصول إليها.

وقد وضعت مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية (The National Diet Library of Japan) ضمن معاييرها أن نسبة ٩٠ ٪ أو أكثر من الطلبات الإعارة بين المكتبات يجب أن تصل خلال ٤ أيام عمل إما بتوصيل المواد المطلوبة أو بتوضيح السبب في عدم القدرة على تسليم الوعاء. كما وضعت مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية معيار للخدمة يحدد أن نسبة ٨٠ ٪ أو أكثر من الطلبات المستلمة عبر الإنترنت يجب أن يتم توصيلها خلال ٥ أيام عمل منذ لحظة استلام الطلب. وفي تقييم مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية لتلك الخدمة خلال عام ٢٠٠٦ وجدت أن نسبة تسليم الأوعية خلال الفترات المذكورة وصلت إلى ٩٩,٤ ٪ للإعارة بين المكتبات ونسبة توصيل الوثائق وصلت إلى ٨٠,٥ ٪. وكان الزمن الأوسط للإعارة بين المكتبات هو يومان(٢ يوم).

٩. الوصول المباشر من الصفحة الرئيسية

تقدم معظم المكتبات معلومات عن خدمات واتاحة المصادر الإلكترونية من خلال موقعها الإلكتروني، وهذا أصبح هاما جدا للمكتبات الوطنية لأنها لا تخدم المجتمع المحلي فقط ولكنها تخدم مستفيدين من داخل الدولة وخارجها، والوصول عن بعد لخدماتها أصبح امراً حاسما، ولذلك موقع المكتبة الوطنية بصفة عامة يجب أن يقدم قطاع عريض من المعلومات متسقة مع أنشطتها، وجودة الموقع يجب أن يصمم بواسطة صلاحيته للاستخدام: المحتوى والبناء، واللغة

والتصميم، وأدوات الولوج (الإبحار) والوصول، كل هذا يجب أن يعكس الاحتياجات وسلوكيات بحث المعلومات من المجتمع المستهدف خدمته.

المؤشر: الوصول المباشر من الصفحة الرئيسية لموقع المكتبة الإلكتروني.
التعريف: إمكانية الوصول إلى مصادر المعلومات والخدمات الأكثر استخداماً عبر الصفحة الرئيسية لموقع المكتبة. ويقاس بعدد النقرات وشمولية المصطلحات المستخدمة.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم ما إذا كانت الصفحة الرئيسية لموقع المكتبة الإلكتروني تساعد في الوصول المباشر أو السريع جداً باستخدام مصطلحات بحث كافية للوصول للمعلومات المطلوبة في معظم الأحيان وللخدمات الأكثر استخداماً أم لا، وبالتالي تخدم تلك المصطلحات الدخول الافتراضي للمكتبة. وتقاس السرعة بعدد النقرات اللازمة للدخول على الخدمة.

ولا يستهدف هذا المؤشر تقييم تصميم الموقع الإلكتروني أو نمط الإبحار أو المحتوى الكلي للمعلومات بداخله، ولا يستهدف تقييم مدى ملائمة الموقع الإلكتروني للاستخدام من قبل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

الطريقة / المعادلة:

- يتم استخدام الأسلوب المعرفي من خلال اختيار مجموعة من الخبراء كعينة تحاكي سلوك المستفيدين عند البحث عن معلومات معينة من خلال الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للمكتبة.

- الخطوة الأولى هي تحديد الخدمات ومصادر المعلومات الأكثر أهمية للمستفيدين بالمكتبة. وهذا يشمل القرار بأي المصطلحات التي

ستكون وافية وشاملة للمستفيدين عند وصف الخدمات والمصادر على الصفحة الرئيسية.

- تعتبر المكتبات الوطنية مؤسسة فريدة من نوعها حيث تتأثر مهامها وأهدافها تبعاً للقضايا السياسية بالدولة. لكن هناك بعض المهام الرئيسية للمكتبات الوطنية، وبعض الخدمات ومصادر المعلومات الأساسية التي ينبغي أن تتاح بمعظم المكتبات الوطنية.
- العناصر الرئيسية لموقع المكتبة الوطنية الإلكتروني التي تصف حالة المكتبة يجب أن تكون بارزة، كما يجب الاهتمام بالمعلومات التي يتم تزويدها إلى مجتمع المستفيدين.
- وتم تحديد قائمة بالعناصر الأساسية للصفحة الرئيسية، وبعد البحث في ٣٠ موقع إلكتروني لمكتبات وطنية. أظهرت الدراسة المسحية أن المواقع الإلكترونية لعدد ٩ مكتبات أوروبية مشابهة. وعموماً عناصر مجموعة هذه المكتبات الوطنية كانت مقسمة على النحو التالي:
  - عن المكتبة.
  - مجموعات المكتبة.
  - فهارس المكتبات.
  - الخدمات / استخدام المكتبة.
- لكن يوجد اختلاف بين معظم المكتبات في طريقة الوصول المباشر بعد الضغط على أحد الخيارات بالصفحة الرئيسية. فعلى سبيل المثال: بعد الضغط على "فهرس المكتبة" ربما يحيلنا هذا الرابط إلى الفهرس العام للمكتبة، أو إلى الفهارس المتخصصة، أو إلى الببليوجرافيا الوطنية، أو إلى فهارس خارجية.

- ووجد أن طرق البحث في المواقع الإلكترونية مثل البحث الوظيفي:الأسئلة الأكثر تكرارًا FAQ، خريطة الموقع، A to Z، غير مشتملة في القائمة التي تم تحديدها، حيث أن السؤال عن الخدمات والمصادر الأكثر استخداماً يكون موجود بشكل مباشر وليس من خلال البحث الوظيفى.

وتم التوصل إلى عناصر تكوين الصفحة الرئيسية من الخدمات والمصادر الأكثر أهمية للمستفيدين ويوضحها الجدول الآتى:

الموضوعات الرئيسية	مصطلحات أخرى مناسبة	رؤوس الموضوعات العامة الممكنة	المستخدمين المهتمين
المهمة والأسس القانونية	الولاية، الالتزامات الرئيسية، دور المكتبة، سياسة المكتبة، سياسة بناء وتنمية المجموعات، الأعمال القانونية، القوانين، رسوم المكتبة.	عن المكتبة	الجميع، خاصة الناشرون والمكتبات
كيف تصل إلى المكتبة	العنوان، المنطقة، زرنا، كيف تصل إلينا، خريطتك إلى المكتبة.	عن المكتبة، اتصل بنا، الاتجاهات	الزائرون
مواعيد العمل (ساعات الفتح)	أوقات الفتح، ساعات المكتبة.		الزائرون

الفهرس (الفهارس) المتاحة عبر الإنترنت	الفهرس، الفهارس، OPAC ، الأوباك، البحث (مع الشرح)	كيف تحصل على، الوصول للمعلومات، وسائل البحث	الجميع
الببليوجرافيا الوطنية		الخدمات الببليوجرافية المركزية، الفهرس، الفهارس، كيف تحصل على، الوصول للمعلومات، وسائل البحث	الجميع
خدمات الإعارة	الإعارة، خدمة الإعارة، الاستعارة، كيف تحصل على الكتاب.	الاستخدام، الخدمات	المستفيدون المحليين، الزائرين
الخدمات المرجعية	المراجع الإلكترونية، الأسئلة المرجعية، الاستفسارات، اسأل المكتبي، اسأل المكتبة.	خدمات المعلومات	الباحثون، أخصائيي المكتبات
التسجيل للاستخدام	عضوية المستفيد، عضوية المكتبة، تسجيل العضوية، كيف تشترك؟	شروط الالتحاق، الاستخدام، الخدمات	المستفيدون المحليون والخارجيين
الإعارة بين المكتبات	الإعارة بين المكتبات بين المكتبات، دعم الوثائق،	كيف تحصل على كتاب،	المستفيدون المحليين

وتوصيل الوثائق	التوصيل الإلكتروني.	كيف تحصل على مقال، الخدمات	والخارجي، أخصائيي المكتبات
خدمات النسخ	خدمات النسخ، خدمات التصوير، خدمات الرقمنة، خدمات الميكروفيلم.	الاستخدام، الخدمات	المستفيدين المحليين والخارجي، أخصائيي المكتبات
المجموعات الإلكترونية	المكتبة الإلكترونية، المصادر الإلكترونية، المصادر الرقمية، المصادر المتاحة عبر الإنترنت، الوثائق المتاحة عبر الإنترنت.	المجموعات، العثور على جريدة أو مقال، الخدمات الإلكترونية، الخدمات المتاحة عبر الإنترنت	المستفيدين الخارجيي، أخصائيي المكتبات
حدود الموضوع	الإرشادات الموضوعية، المصادر بالموضوع، استعرض بالموضوع، مصادر المعلومات بالموضوع.	المجموعات، كيف تجد، الوصول للمعلومات، وسائل البحث	الباحثين
المعايير	الترقيم الدولي الموحد للكتب ISBN، الترقيم الدولي الموحد للدوريات ISSN.	الخدمات	الناشرين، أخصائيي المكتبات

تعليم المستفيدين	تدريب المستفيد، الدورات التدريبية، التدريس، جولة في المكتبة، تعليمات المكتبة.	المساعدة، الخدمات	الزائرين، الباحثين
المشاريع	التعاون	الخبرة والتطوير	أخصائيي المكتبات
الأخبار	الأحداث، المنتديات، المعارض.		الجميع
اتصل بنا	العناوين، دلّيل العاملين.	عن المكتبة	الجميع

العناصر المهمة في تكوين الصفحة الرئيسية:

- الخطوة الثانية: يقوم الخبراء باختبار الصفحة الرئيسية من حيث سرعة الوصول للخدمات ومصادر المعلومات ومن حيث وضوح ومناسبة المصطلحات المستخدمة. ويوضح الجدول التالي (جدول ٢) مثال لتصنيف خطوات التقييم:

تقييم الصفحة الرئيسية			
الخدمة / مصدر المعلومات	الوصـــــــــــف	عدد النقرات	النقاط
	المعلومات المباشرة في الصفحة، مثل: العنوان، أوقات العمل، مربع البحث في الفهرس	٠	١٠
	مناسبة المصطلح المستخدم في الصفحة الرئيسة	١	٨
	مناسبة المصطلح المستخدم في الصفحة الرئيسة	٢	٦
	مناسبة المصطلح المستخدم في الصفحة الرئيسة	٣	٤
	مناسبة المصطلح المستخدم في الصفحة الرئيسة	< ٣	٠
	غموض المصطلح المستخدم في الصفحة الرئيسة	١	٢
	غموض المصطلح المستخدم في الصفحة الرئيسة	< ١	٠

- الجزء الواحد من الموضوعات الرئيسية (مثل: المهمة والأسس القانونية، كيف تصل إلى المكتبة، مواعيد العمل، ... إلخ.) سوف تظهر بشكل مباشر على الصفحة الرئيسية، لكن يجب أن تنقر عليها حتى تصل إلى محتوياتها. ولا يهم تصنيف ما إذا كان ظهور تلك الموضوعات

الرئيسية على الصفحة الرئيسية في شكل منهجي أو في شكل قائمة روابط سريعة.

- في بعض الصفحات الرئيسية نجد أن قائمة العناوين الفرعية تفتح مباشرة بمجرد ملامسة مؤشر الفأرة عليها بدون النقر. في هذه الحالة يجب اعتبارها نقرة واحدة.
- المصطلحات المسماة "رؤوس الموضوعات العامة الممكنة" في الجدول ١ توضح مدى ملائمة اللغة المستخدمة للمستفيدين، إلا أن عدد النقرات يجب أن يحسب.
- الوصول إلى المعلومات والخدمات الأكثر استخداماً يحسب عن طريق حاصل جمع عدد النقاط مقسوماً على عدد الموضوعات الرئيسية في القائمة (مثل: المهمة والأسس القانونية، كيف تصل إلى المكتبة، مواعيد العمل، ... إلخ.)

مثال عملي: اختبار الاستخدام في مكتبة هول hull ببريطانيا،انشئت المكتبة مقياسًا متدرجًا للنتائج بعدد المحاولات التي تمت لايجاد مصدر معين أو معلومات (Holland, 2005)، وقد وجد أن ٤٩٪ من المشاركين وجدوا المعلومات،وقد كانت اللغة الاصطلاحية (رطانة) التي تستخدمها المكتبة كانت هى الحلجز الرئيسي للوصول للمعلومات .

وفي مكتبة جامعة "كالجاري بكندار" استخدموا طريقة التفكير بصوت عالي، مع اسئلة للمستفيدين،فقد سألوا عن تعليقات المستفيدين عن استخدام الموقع الإلكتروني

(hayden et al.,2004)، أحد نتائج هذه الدراسة ان المشاركين طلبوا: الوصول للمصادر الأكثر اهمية والأكثر شيوعا في الاستخدام بنقرة واحدة من الصفحة الأولى، أى وصول مثالي من الصفحة التي صممت لاحتياجاتهم الموضوعية.

ج.إتاحة الوصول للخدمات :الاستخدام

١٠. استخدام (المطبوعات الأجنبية) المقتناة خلال الثلاث سنوات الأخيرة.

إن الهدف الرئيسي للمكتبات الوطنية هو جمع الانتاج الفكري الوطني، ويكون ذلك غالبًا من خلال الإيداع القانوني، تشتمل المجموعات الوطنية عادة على الإنتاج الفكرى بلغات وطنية طبعت خارج البلد، والإنتاج الفكرى الأجنبى المرتبط بالدولة.

كثير من المكتبات طورت موسوعات، ومجموعات موضوعية معينة دون الأخذ في الاعتبار بلد المنشأ، حيث ان مجموعات المطبوعات الأجنبية يتم اختيارها عمدا لتقابل احتياجات مستخدمي المكتبة .

المؤشر: استخدام (المطبوعات الأجنبية) المقتناة خلال الثلاث سنوات الأخيرة.
التعريف: من مهام المكتبات الوطنية الإيداع القانونى للإنتاج الفكرى الوطنى وكذلك جمع أوعية من الإنتاج الفكرى لبلاد أخرى، ومن خلال حساب إجمالى عدد ماتم من إعارات والإعارات بين المكتبات بالإضافة إلى توصيل وثائق المطبوعات الأجنبية خلال عام، مقسومًا على إجمالى عدد الوثائق الأجنبية التى نشرت خلال الثلاثة أعوام الأخيرة . ويقصد بالمطبوعات الأجنبية كل أنواع الوثائق (كتب، ومجلات، ومقالات، ومصادر إلكترونية).
ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم إلى أى مدى يكون هناك طلب على مجموعة المطبوعات الأجنبية.

الطريقة / المعادلة:

يتم حساب عدد الإعارات والإعارات بين المكتبات للوثائق الأجنبية بالإضافة إلى طلبات التوصيل من هذه الوثائق الأجنبية المسجلة خلال عام من الثلاث سنوات الاخيرة التى وصلت فيها المطبوعات الأجنبية إلى المكتبة.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عد الإعارات والإعارات بين المكتبات للوثائق الأجنبية بالإضافة إلى طلبات التوصيل من هذه

الوثائق الأجنبية خلال عام من الثلاث سنوات الاخيرة التى وصلت فيها المطبوعات الأجنبية إلى المكتبة.

(ب): إجمالي عدد الوثائق الأجنبية التى وصلت خلال الثلاث سنوات الأخيرة.

ويقرب الناتج إلى أقرب رقم صحيح.

الطريقة :

- يتم اختيار عينة من الوثائق الأجنبية التى تم إيداعها بالمكتبة خلال الثلاث سنوات الأخيرة.
- يجب حصر الإعارات التى تمت خلال عام لتلك الوثائق أو الإعارة بين المكتبات لتلك الوثائق بالإضافة إلى توصيل الوثائق.
- كلما ارتفعت القيمة كان أفضل ويوضح مدى تأثير تلك الوثائق على المستفيدين وتلبية المكتبة لطلبات المستفيدين.
- كلما قلت القيمة كان على المكتبة الوطنية أن تحدث مجموعاتها الأجنبية وتقيم طلبات المستفيدين، وعمل استبيان للمستفيدن والمكتبات الأخرى.

كيف يتم قياس استخدام (المطبوعات الأجنبية) خلال الثلاث سنوات الأخيرة؟

الطريقة:

(أ) = إجمالي عدد الإعارات المختلفة للوثائق الأجنبية = ١٤٣٣٨ عنوان.

(ب) = الوثائق الأجنبية = ٤٢٢١١.

مدى استخدام الوثائق الأجنبية = (أ ÷ ب) × ١٠٠

= (١٤٣٣٨ ÷ ٤٢٢١١) × ١٠٠

مدى استخدام الوثائق الأجنبية = ٣٣,٩ ٪ تقريباً.

الارتباطات:

يتأثر بـ:

- ميزانية المكتبة الوطنية.
- عدد المستفيدين.
- اهتمام المكتبة بطلبات المستفيدين.

مثال عملي: المكتبة القومية بفنلندا قامت باختيار مجموعة متنوعة من الوثائق الأجنبية بلغت ٤٢٢١١ وثيقة فى الفترة من ٢٠٠٥إلى٢٠٠٧، وكانت هناك ١٤٣٣٨ إعارة مسجلة لتلك الوثائق خلال نفس الفترة (نتائج غير منشورة).

١١.التكلفة لكل تحميل من المصادر الإلكترونية

المؤشر: التكلفة لكل تحميل من المصادر الإلكترونية .

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لحساب تكلفة شراء أو الاشتراك فى المصادر الإلكترونية مقابل عدد مرات التحميل خلال الفترة نفسها. وهذا لبيان مدى

الاستفادة من تلك المصادر وبناء المكتبة لمجموعاتها الإلكترونية، ويشير قلة التكلفة إلى أن المصادر الإلكترونية تؤدى الغرض المطلوب، وإذا ارتفعت التكلفة يدلّ على عدم الاستفادة الكاملة من تلك المصادر. ولحساب ذلك يتم حساب عدد الجلسات وطلبات الملفات الإلكترونية أو عدد مرات التحميل من تلك المصادر خلال فترة زمنية محددة عام وحساب تكلفة الإشتراك ورخص استخدام المصادر التى تم التحميل منها.

وتكلفة المصدر الإلكتروني تشمل رخصة الاستخدام أو الإشتراك أو الشراء ولا تشمل التكلفة بالمشاهدة ولا تحسب المصادر الإلكترونية المجانية، وعدد الجلسات يوضح اهتمامات المستفيدن، أما عدد مرات التحميل فتوضح ما حصل عليه المستفيد بالمكتبة من اهتماماته وبناء عليه فإن مرات التحميل تقيس مدى الاستفادة وتكلفة المصادر الإلكترونية ومدى تلبية طلبات المستفيدين ويقل عدد مرات التحميل إذا كانت هناك قيود على استخدام تلك المصادر أو إذا كانت المصادر بحاجة إلى تحديث للمحتوى.

ويمكن الحصول على مرات التحميل من خلال احصاءات المصادر الإلكترونية وخصوصًا قواعد البيانات، و فى مشروع EQUINOX تم تطوير هذا المؤشر من تكلفة كل جلسة ليصبح التكلفة لكل وثيقة يتم تحميلها أو مرات المشاهدة. (EQUINOX, 2000) .

ويعد التحميل ناجحًا إذا تم التعامل مع المحتوى المطلوب سواء بالطباعة أو العرض أو الحفظ أو الإرسال عبر البريد الإلكتروني، وهذا حسب تعريف المركز القومى لتطبيقات السوبر كمبيوتر (NCSA: National Center for Supercomputer Applications)، سواء قام به المستفيدون أو العاملون بالمكتبة أو تم خلال جلسات التدريب، ويخدم هذا المؤشر فى تقليل النفقات وأيضًا زيادة الدخل والمقارنة بين المكتبات التى تقتنى نفس المصادر

الإلكترونية مع الأخذ فى الاعتبار السياسات ولوائح إستخدام المصادر بكل مكتبة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): تكلفة الشراء أو الاشتراك فى كل مصدر من المصادر الإلكترونية لمدة عام مالى .

(ب): عدد مرات التحميل الناجحة خلال الفترة نفسها.

مثال: تنفق مكتبة وطنية سنويًا على إجمالى المجموعات الإلكترونية ١٢٠٠٠٠$ على المجموعات الإلكترونية، تم تحميل ٦٠٠٠٠ مرة .

التكلفة لكل تحميل من المصادر الإلكترونية = ١٢٠٠٠٠÷٦٠٠٠٠ = ٢$.

الارتباطات:

أنظر أيضا : عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة

- النسبة المئوية لنفقات إنشاء المجموعات الإلكترونية مقابل المنفق على الامداد بالمعلومات وكل المجموعات.

يتأثر بـــ : طلبات مجتمع المستفيدين ؛ البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالمكتبة ؛ ميزانية التزويد للمجموعات الإلكترونية.

مثال عملي: في الثلاثة أعوام الأخيرة قامت كثير من المكتبات بحساب تكلفة كل الدوريات الإلكترونية، النتيجة استخدمت أساسا لقرارات التغيير من المطبوع الى الشكل الإلكتروني،لالغاء أو احلال تصاريح بواسطة خيار الدفع قبل العرض، وبعض المشاريع تعتبر أن تكلفة عدم الإشتراك في دورية يشبه تماما تكلفة العاملين، التجهيزات، الحفظ والصيانة .

١٢.معدل شغل المقاعد

المؤشر: معدل شغل المقاعد.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لحساب النسبة المئوية للمقاعد المستخدمة وقت اجراء الاستقصاء. وتحسب المقاعد سواء كانت مجهزة (مرفق معها جهاز كمبيوتر وخلافه)، أو غير مجهزة كمقاعد الأطفال ومقاعد غرفة المذاكرة وقاعة الإجتماعات والمؤتمرات، وقاعة السمع بصريات، مع مراعاة الا يشمل العدد مقاعد العاملين والمسرح والمقاعد الإحتياطية للعاملين.

ويكون الحساب لنسبة إشغال المقاعد فى أوقات متعددة مثل وقت الذروة وغيره خلال اليوم وخلال أيام مختلفة من الأسبوع وخلال شهور معينة فى السنة (يقل الإقبال على المكتبات ومنها الوطنية فى شهر رمضان). كما يجب أن يكون هناك توازن فى عدد المقاعد فلا يتم زيادتها فتظل شاغرة طول الوقت وتشغل مكانًا داخل المكتبة ولايتم تقليلها فيكون هناك انتظار من المستفيدين وأحيانًا قد تضطر المكتبة إلى زيادة عدد ساعات العمل لتقليل أوقات الذروة وفى هذه الحالة يجب عمل استبيان للمستفيدين للوقوف على أن ذلك حل لمشكلة شغل المقاعد بصفة مستمرة أو يتم زيادة المقاعد إذا كانت مساحة أماكن المكتبة تسمح بذلك. هذا المؤشر يمكن تطبيقه أيضًا على المقاعد بكل قاعة، فقد تجد قاعة مزدحمة دائمًا وأخرى شاغرة دائمًا، وبالتالى يمكن إعادة توزيع المقاعد بينهما، ويمكن القياس عشوائيًا خلال أى فترة ومن خلال تكرار القياس تصل المكتبة الوطنية إلى حد أقصى وحد أدنى لشغل المقاعد.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد المقاعد المستخدمة.

(ب): إجمالي عدد المقاعد المتاحة للمستفيدين.

ويقرب الناتج لأقرب رقم صحيح.

يتأثر ب : مساحة المكتبة، وأنشطة المكتبة .

مثال عملي: تقرير المكتبة الوطنية فى فرنسا Bibliotheque National de France in 2006 أوضح أن نسبة اشغال المقاعد ١٠٧٪ فى عام ٢٠٠٣ و١١٠٪ فى عام ٢٠٠٦ وبالطبع إذا زادت النسبة عن ١٠٠٪ فسيكون هناك إنتظار من المستتفيدين.

(Bibliotheque National de France in 2006, p93)

المكتبة البافارية فى ألمانيا تقدم ٥٤٠ مقعد متاح للمستفيدين من الساعة الثامنة صباحًا حتى الثانية عشرة ليلاً طوال أيام الأسبوع، ووصل معدل الإشغال إلى ٥٤٪، وتقل النسبة ليلاً وتزيد النسبة إلى ٩٣٪ فى الفترة من ١٢ ظهرًا حتى الرابعة عصرًا (نتائج غير منشورة).

١٣.الحضور لكل حدث ثقافى

المؤشر: عدد الحضور لكل حدث ثقافى.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لحساب عدد الحضور فى الأحداث الثقافية خلال عام كامل مقسومًا على عدد الأحداث الثقافية. يجب أن تهتم الأحداث بالمكتبة الوطنية بالمجتمع بما فى ذلك الندوات وزيارات المؤلفين ومناقاشتهم وورش العمل والتفاعل مع الأحداث العالمية والمعارض إذا كان يمكن عد الحاضرين لها وغيرها. والزيارات الإفتراضية تحسب ضمن عدد الحضور ولكن لا تحسب الزيارات الإفتراضية للمعارض. وتكون الأحداث برعاية المكتبة وليست جهة أخرى.

كلما زاد الحضور دلّ على تفاعل المستفيدين مع المكتبة الوطنية ولا يوجد عدد محدد للحضور لكافة أحداث المكتبة، ويمكن حساب كل حدث على حدة للمقارنة بينها إلا أن هناك صعوبة فى حساب حضور المعارض خصوصًا أنها قد تستمر لعدة أيام.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد الحضور فى أحداث المكتبة.

(ب): عدد أحداث المكتبة خلال عام.

يقرب الناتج لأقرب رقم صحيح.

الارتباطات:

يتأثر ب: الاحداث التى تنظمها المكتبة، عدد المستفيدين، الخدمات والمعارض الإلكترونية.

مثال عملي: عدد الحضور فى معارض المكتبة الوطنية بنيوزيلندا بلغ ١١٢٦٣ فى عام ٢٠٠٧، وفى المكتبة البافارية بألمانيا من عام ٢٠٠١ إلى ٢٠٠٧ تم عقد ١٣ معرضًا واختلف عدد الحضور من عام إلى آخر وبلغ إجمالى عدد الحضور ٧٨٩٥٠ مستفيد أى أن متوسط الحضور فى المعرض الواحد بلغ ٦٠٧٣ (نتائج غير منشورة). كما يتم قياس مدى رضا الحضور حيث بلغ نسبة الرضا ٩٠٪ فى المكتبة الوطنية بنيوزيلندا عام ٢٠٠٣/٢٠٠٤، ٩٧٪ فى المكتبة الأسترالية عام ٢٠٠٧، ٩٨٪ فى المكتبة البريطانية عام ٢٠٠٥/٢٠٠٦.

ولتقييم أحداث المكتبة، المكتبة الوطنية فى اليابان و نيوزيلاندا تقوم المكتبة بحصر الأحداث الثقافية التى نظمتها وتضع عدد الأحداث ضمن

معايير الخدمات، كما تقوم المكتبة الأسترالية بحصر عدد المشاركين فى الأحداث، لذلك يلاحظ أن مؤشر الأداء (عدد الحضور) غير مستخدم فى المكتبات الوطنية، وإن كانت عناصره موجودة فى التقرير السنوى لكل مكتبة.

١٤.خدمة المستفيدين : رضا المستفيدين

المؤشر: رضا المستفيدين.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لتقييم رضا المستفيد عن خدمة أو أكثر أو مجمل خدمات المكتبة، و يستخدم لجميع أنواع المكتبات وليست الوطنية فقط، ويمكن التقييم تبعًا لمستوى رضا المستفيد (مرضى تمامًا- مرضى- غير مرضى- غير مرضى تمامًا) أو بالتدرج رقميًا (٥، ٢، ٣، ٤، ١) مع اعتبار أن (١) هى أقل قيمة للرضا.

ويفضل عمل استبيان لقياس مدى رضا المستفيد عن كل خدمة من خدمات المكتبة، كما يجب مراعاة ما يلى:

مقارنة المكتبة مع نفسها خلال فترات زمنية مختلفة، كما يمكن المقارنة بين المكتبات عندما تتشابه في الظروف.

استخدام هذا المؤشر لتقييم فئات معينة مثل (طلاب الجامعات، أعضاء هيئة التدريس، كبار السن).

استخدام هذا المؤشر لقياس ملاحظات المستفيدين حول الخدمات العامة مثل: عدد ساعات العمل، إتاحة الاوعية، خدمات الإعارة بين المكتبات، الخدمة المرجعية والإرشاد، تدريب المستفيدين، وجهة نظر موظفي المكتبة، إجمالي الخدمات المكتبية.

الطريقة / المعادلة:

يجب عمل استبيان لقياس رضا المستفيدين لكل خدمة من خدمات المكتبة.

مثال:

لقياس النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن خدمة حجز الكتب في مكتبة ما.

نقوم بعمل استبيان يتضمن السؤال التالي: ما رأيك في خدمة حجز الكتب بالمكتبة؟

م	السؤال عن الخدمة	١	٢	٣	٤	٥
	ما رأيك في خدمة حجز الكتب بالمكتبة؟					

حيث يشير الرقم (١) إلى أقل نسبة رضا ، و يشير الرقم (٥) إلى أعلى نسبة رضا

ونفترض أن عدد أعضاء المكتبة الذين أجابوا عن الاستبيان ٢٠٠ فرد(يفترض ان يتم ضرب هذا الرقم × ٥ لنحصل على أعلى درجة رضا) = ١٠٠٠

وكان عدد الأفراد الذين أجابوا عن كل رقم كالتالي:

الرقم ١ (أقل نسبة رضا) = ١٥ فردًا

الرقم ٢ = ٣٥ فردًا

الرقم ٣ = ٢٠ فردًا

الرقم ٤ = ٥٥ فردًا

الرقم ٥ (أقل نسبة رضا) = ٧٥ فردًا

أ = عدد الذين أجابوا برقم (١) × ١ = ١٥ × ١ = ١٥

ب = عدد الذين أجابوا برقم (٢) × ٢ = ٣٥ × ٢ = ٧٠

ج = عدد الذين أجابوا برقم (٣) × ٣ = ٢٠ × ٣ = ٦٠

د = عدد الذين أجابوا برقم (٤) × ٤ = ٥٥ × ٤ = ٢٢٠

هـ = عدد الذين أجابوا برقم (٥) × ٥ = ٧٥ × ٥ = ٣٧٥

مجموع الدرجات = ١٥ + ٧٠ + ٦٠ + ٢٢٠ + ٣٧٥ = ٧٤٠

ز = مجموع درجات الاستبيان = ٧٤٠

و = أعلى درجة رضا= (عدد الأفراد الذين أجابوا على الاستبيان = ٢٠٠× ٥ (اعلى درجة رضا))= ١٠٠٠

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (ز ÷ و) × ١٠٠

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (٧٤٠ ÷ ١٠٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن خدمة حجز الكتب بتلك المكتبة = ٧٤ ٪

ملحوظة/ لقياس رضا المستفيدين عن مجموعة من خدمات المكتبة يمكن عمل استبيان واحد شامل تلك الخدمات جميعاً.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- يتأثر بـ: يعتبر ما يتوقعه المستفيدون عاملا مهمًا فاذا لم يحظ المستفيد بخدمة ذات جودة عالية فقد يرضون بخدمة أقل وهذا هو السبب في تعذر المقارنة بين نوع من المكتبات وآخر.

مثال عملي: في المكتبة البريطانية تم عمل تقييم لاستطلاع رأي الزائرين في قاعات الاطلاع ووجدوا أن أكثر من ٩٥ ٪ من الزائرين راضون تماما عن خدمات قاعات الاطلاع.

ج. إتاحة الخدمات: الرقمنة

١٥. إتاحة الخدمات: عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ من الوثائق في المجموعات.

معظم المكتبات الوطنية لديها مجموعة متنوعة من التراث الوثائقي المهم، والموضوع المهم اليوم هو إتاحة هذه الوثائق عالمياً عن طريق مشروع الرقمنة، على سبيل المثال مشروع التعاون (المكتبة الإلكترونية الأوروبية) (European EDL: Digital Library) وفي نفس اللحظة فإن المكتبات الوطنية تركز على رقمنة المواد التي ليس لها حقوق ملكية فكرية.

وللرقمنة أهداف مختلفة منها: حفظ المادة الأصلية الرقمية عن طريق بديل إلكتروني، وإتاحة المادة للاستخدام العامة.

المؤشر: عدد الوثائق المرقمنة (بواسطة المكتبة الوطنية أو مؤسسات أخرى) في العام لكل ١٠٠٠ وثيقة في المجموعات.

التعريف: تعتبر المادة مرقمنة إذا تم نسخها كاملةً، ويشمل هذا المؤشر الرقمنة لغرض الحفظ.
لا يتضمن شراء نسخة إلكترونية لإحلال النسخة المطبوعة.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم إلى أي مدى تنجز المكتبة مهامها في تحويل التراث الوثائقي في شكل مرقمن ليتاح للجمهور.

الطريقة / المعادلة:

- تحديد عدد الوثائق في مجموعات المكتبة.

- يتم حساب عدد الوثائق المرقمنة غير المدرجة ضمن مجموعات التقرير السنوي.
- عدد المجموعات المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في المجموعات =

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد الوثائق المرقمنة في التقرير السنوي.

(ب) : إجمالي عدد الوثائق في مجموعات المكتبة.

مثال: مكتبة وطنية ما ، عدد الوثائق التي تم رقمنتها خلال التقرير السنوي ١٠٠٠ وثيقة ، بينما بلغ إجمالي عدد المجموعات في المكتبة ١٠٠٠٠٠٠ وثيقة.

كيف يتم حساب عدد المجموعات المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في المجموعات؟

(أ) = عدد الوثائق المرقمنة في التقرير السنوي = ١٠٠٠ وثيقة.

(ب) = إجمالي عدد المجموعات في المكتبة = ١٠٠٠٠٠٠ وثيقة.

عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في المجموعات

= (أ ÷ ب) × ١٠٠

عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في المجموعات

= (١٠٠٠ ÷ ١٠٠٠٠٠٠) × ١٠٠ = ٠,١٪

إذاً عدد الوثائق المرقمنة لكل ١٠٠٠ وثيقة في المجموعات بتلك المكتبة = ٠,١ ٪

- نتيجة هذا المؤشر رقم موجب ليس له حدود قصوى.
- مقارنة النتائج بين المكتبات سيكون أمراً صعباً ، لأن حجم المجموعات سيختلف تبعاً لاعتبارات عدة.

- ومهما يكن فإن المقارنة على فترات في ضوء الأهداف ستكون مهمة لكن لكل مكتبة على حدة.
- سوف يتأثر هذا المؤشر ببرامج التراث الوطني.

مثال عملي: في معظم المكتبات الوطنية تعد سياسة الرقمنة للتراث الثقافي جزء مهمًا من التخطيط الاستراتيجي، ففي المكتبة الوطنية الفرنسية تعطي كل عام العدد الإجمالي للوثائق المطبوعة المتاحة في شكل رقمي،وقد بلغ عدد الوثائق المرقمنة (٩٥,٧٩٨ في نهاية عام ٢٠٠٣)، في حين بلغ عدد الوثائق المرقمنة(١٠٢,٠٣٦ في نهاية عام ٢٠٠٤)، مما يعني ان هناك ٦,٢٣٨ وثيقة مطبوعة تم رقمنتها في عام ٢٠٠٤.

١٦.إتاحة الخدمات : نسبة الوثائق المرقمنة مقابل المجموعات الخاصة

معظم المكتبات الوطنية لديها مجموعات خاصة التي تشكل جزءا هاما من التراث الوثائقي الوطني، مثل المادة من ورقة واحدة، القطع الأثرية النادرة والصور، أو مجموعة الموضوعات الخاصة التي لها علاقة بأشخاص أو أحداث تاريخية، والموضوع المهم هو جعل هذه المجموعات عالمية الإتاحة من خلال مشاريع الرقمنة (المكتبة تتعهد بجعل مجموعاتها متاحة).

المؤشر: النسبة المئوية للوثائق المرقمنة(بواسطة المكتبة الوطنية أو مؤسسات أخرى) مقابل المجموعة الخاصة في مدة زمنية محددة.

التعريف: تعتبر المادة مرقمنة إذا تم نسخها كاملةً، ويشمل هذا المؤشر الرقمنة لغرض الحفظ.

لا يتضمن شراء نسخة إلكترونية لإحلال النسخة المطبوعة.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم إلى أي مدى تنجز المكتبة مهامها في جعل مجموعاتها الخاصة متاحة للجمهور في شكل رقمي.

الطريقة / المعادلة:

- إنشاء عدد من الوثائق لكل مجموعة خاصة في المكتبة.
- يتم حساب عدد الوثائق التي تم رقمنتها لكل مجموعة خاصة .
- نسبة الوثائق المرقمنة لكل مجموعة خاصة =

(أ ÷ ب) × ١٠٠

حيث (أ) : عدد الوثائق في المجموعات الخاصة والتي تم رقمنتها

(ب) : إجمالي عدد الوثائق في المجموعات الخاصة

تقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح

مثال: تم رقمنة ١٠٠٠ مادة من مجموعة خاصة، تبلغ عدد المجموعات بها ١٠,٠٠٠ مادة

كيف يتم حساب نسبة الوثائق المرقمنة مقابل المجموعات الخاصة؟

الطريقة:

(أ) = عدد الوثائق في المجموعات الخاصة التي تم رقمنتها

= ١٠٠٠ وثيقة.

(ب) = إجمالي عدد الوثائق في المجموعات الخاصة

= ١٠٠٠٠ وثيقة.

نسبة الوثائق المرقمنة لكل مجموعة خاصة = (أ ÷ ب) × ١٠٠

نسبة الوثائق المرقمنة لكل مجموعة خاصة

= (١٠٠٠ ÷ ١٠٠٠٠) × ١٠٠=١٠٪

إذاً نسبة الوثائق المرقمنة لكل مجموعة خاصة = ١٠ ٪

تعد النسبة العالية مؤشر جيدًا.

الأرقام ما بين ٠ و ١٠٠

مقارنة النتائج بين المكتبات سيكون أمراً صعباً، لأن كل مجموعة مجموعات هي حالة فريدة لا تتكرر.

ومهما يكن فإن المقارنة على فترات في ضوء الأهداف ستكون هامة لكن لكل مكتبة على حدة.

مثال عملي : في مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية، تم رقمنة المجموعات التي نشرت اثناء عصر ميجي ١٨٦٨- ١٩١٢، وعصر تايشو ١٩١٢- ١٩٢٦،وفي نهاية ٢٠٠٦ أصبح هناك ٧٥٪ من وثائق عصر ميجي، ١٢,٨٪ من وثائق عصر تايشو تم رقمنتها.

١٧.إتاحة الخدمات :عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل وثيقة مرقمنة

معظم المكتبات الوطنية لديها مجموعات متنوعة من التراث الوثائقي، الهدف الآن هو جعل هذه المجموعات عالمية الإتاحة من خلال مشاريع الرقمنة.

ولتقييم نجاح بعض المقاييس، فإن استخدام المواد المرقمنة يجب ان يتم تقييمه.

المؤشر: عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل وثيقة مرقمنة من مجموعات المكتبة خلال مدة محددة

التعريف: الغرض من مؤشر الأداء هذا ،فقط مثل الوثائق المرقمنة التي أصبحت متاحة للعامة في شكل رقمي.

المحتوى الذي يتم تحميله يمكن أن يعرف بأنها وحدات المحتوى التي طلبت بنجاح من قاعدة البيانات والدوريات الإلكترونية او الوثائق الإلكترونية.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم إلى أي مدى قامت المكتبة برقمنة المواد التي لها علاقة بالمستفيدين.

الطريقة / المعادلة:

عدد الوثائق المرقمنة غير المدرجة ضمن مجموعات التقرير السنوي التي أصبحت متاحة للعامة .

- يتم حساب عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها من هذه الوثائق خلال مدة معينة
- حساب عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل وثيقة مرقمنة =

(أ ÷ ب) حيث

(أ) : عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها من الوثائق المرقمنة من مجموعات المكتبة خلال مدة محددة

(ب) : العدد الإجمالي للوثائق المرقمنة من مجموعات المكتبة.

تقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح

مثال: عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها خلال فترة يبلغ ٦٥٠ ، بينما تبلغ عدد المجموعات بها ١٠,٠٠٠ مادة.

كيف يتم حساب عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل وثيقة مرقمنة؟

الطريقة:

(أ) = عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل الوثائق المرقمنة
= ٦٥٠ وحدة.

(ب) = إجمالي عدد الوثائق في المجموعات الخاصة = ١٠٠٠٠ وثيقة.

نسبة عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل وثيقة مرقمنة
= (أ ÷ ب) × ١٠٠

نسبة عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل وثيقة مرقمنة
= (٦٥٠ ÷ ١٠٠٠٠) × ١٠٠=١٠٪

إذاً عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل وثيقة مرقمنة = ٦,٥ ٪

مؤشر الأداء رقم موجب ليس له نهاية عظمى.

تعد النسب العالية من التحميلات مؤشرًا جيدًا، فهي تعبر عن أن المكتبة قامت برقمنة الوثائق التي لها علاقة بالابحاث أو الاهتمام العام.

- ربما تتأثر مؤشرات الأداء بعوامل عدة، بعضها خارج سيطرة المكتبة مثل مستوى الدخول للشبكة وما إذا كانت هناك رسوم للولوج والتحميل.
- عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها يمكن ان تتأثر بالجودة والكفاءة الخاصة باستراتيجيات بحث المستفيد.
- لا توجد إحصائيات معينة عن عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل وثيقة مرقمنة.

مثال عملي : المكتبة الوطنية البريطانية قامت بحساب عدد مواد الصفحات المرقمنة التي شوهدت بصفة عامة من خلال الإنترنت وبلغت ١١,٩٤٢,٠٩٩ وذلك عام ٢٠٠٧.

د. تقديم الخدمات المرجعية

١٨.الرد على الاستفسارات: معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات

يجب على المكتبة أن تسعى جاهدة لتقديم اجابات كاملة ودقيقة لاستفسارات المستفيدين بغض النظر عن تعقيدها.

المؤشر: معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات.
التعريف: عدد الأسئلة التي أجيب عنها إجابات صحيحة مقسوماً علي إجمالي عدد الأسئلة التي تلقتها المكتبة.
لا يشتمل تعريف هذا المؤشر على الاستفسارات الموجهة والإدارية مثل: أماكن العاملين أو التسهيلات، والتعامل مع الأجهزة، ومواعيد العمل بالمكتبة، ... إلخ.

ويهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى قدرة العاملين على تلبية المتطلبات الأولية للخدمات المرجعية وهي تقديم إجابات صحيحة عن أسئلة المستفيدين واستفساراتهم.

الطريقة / المعادلة:

من الطرق المختلفة المستخدمة لقياس معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات ما يسمى بالاختبارات غير الظاهرة وهي تطبق على نطاق واسع، وهي تشتمل على تجميع مجموعة ممثلة من الأسئلة مع إجاباتها. ويقوم بعض المستفيدين غير المعروفين بطرح أسئلة ذكية على أخصائيي المكتبات، بدون أن

يلاحظ أخصائي المكتبات أنه يخضع لاختبار. وتمتاز هذه الطريقة بإمكانية تقييم خدمة "معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات" في ظروف العمل الطبيعية. وهذه الاختبارات غير الظاهرة يمكن أن تتم وجهاً لوجه، أو عبر الهاتف، أو بالاتصال عبر البريد الإلكتروني، إضافة إلى أن خدمة الرد على الاستفسارات المتاحة عبر الإنترنت تجعل الأمر سهلاً حيث يضع المستفيد استفساراته في قالب إلكتروني.

وللحصول على إجابات صحيحة:

- يجب اختيار الأسئلة المستخدمة بعناية فائقة، وبالنسبة للمكتبات الوطنية ينبغي أن تشتمل على الأسئلة التي كثيراً ما يثيرها أخصائي المكتبات.
- المستفيد الذي سيطرح الأسئلة ينبغي أن يتم اختياره بحيث يكون ممثلاً لمجموعة المستفيدين الفعليين ما أمكن ذلك.
- يجب تدريب المستفيد الذي سيطرح الأسئلة بحيث يتمكن من التصرف بشكل صحيح.
- معدل الإجابات الصحيحة على الاستفسارات =

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد الأسئلة التي أجيب عنها إجابات صحيحة.

(ب) : إجمالي عدد الأسئلة التي تم تناولها.

وتقرب النتيجة إلى أقرب رقم صحيح.

مثال: مكتبة ما تلقت عدد من الأسئلة المرجعية (بعيداً عن الأسئلة المعتادة مثل: مواعيد الفتح، أماكن القاعات، كيفية تشغيل أجهزة الكمبيوتر...إلخ.) بلغ عددها ٩٣ سؤالاً خلال شهر، وبلغ عدد الإجابات الصحيحة وعن تلك الأسئلة المرجعية ٨٩ سؤالاً.

كيف يتم حساب معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات؟

الطريقة:

(أ) = عدد الأسئلة التي أجيب عنها إجابات صحيحة = ٨٩ سؤالاً.

(ب) = إجمالي عدد الأسئلة = ٩٣ سؤال.

معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات = (أ ÷ ب) × ١٠٠

معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات = (٨٩ ÷ ٩٣) × ١٠٠

إذاً معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات بتلك المكتبة = ٩٦ ٪ تقريباً.

- وللحصول على معدل دقيق وواقعي لمعدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات، يمكن اختيار عينة عشوائية من النماذج الفعلية لطلبات الرد على الاستفسارات الواردة إلى المكتبة عبر الإنترنت. ويفضل استقبال طلبات الأسئلة المرجعية من خلال الإنترنت، وستكون أسهل في التخزين والمراجعة.
- ويتم تقييم الإجابات من خلال مجموعة من الخبراء لمراعاة الدقة والاكتمال في الإجابات، وحيث أن الإجابات الصحيحة لم تكن محددة سلفاً، فإنه يجب تقييم الإجابات بطريقة أكثر تحديداً. ويمكن استخدام طريقة الترميز 2000 (Dilevko)، ويوضحها الجدول التالي:

الترميز	الإجابة
إجابات كاملة	تم الرجوع إلى مرجع واحد ، وتم الحصول على إجابة صحيحة كاملة. أو تم الرجوع إلى عدة مراجع وإحداها أعطى إجابة كاملة وصحيحة عن الاستفسار.
إجابة كاملة جزئياً	تم الرجوع إلى مرجع واحد أو عدة مراجع، ولا يوجد أي من هذه المراجع يعطي إجابة مباشرة، لكن واحد من هذه المراجع يعد مصدرًا مبدئيًا.
إحالة	لا توجد إجابة مباشرة، وتتم الإشارة (الإحالة) إلى مصدر خارجي محدد ، شخص أو هيئة.
لا توجد إجابة صحيحة	لا توجد إجابة، ولا توجد إحالات (أنا لا أعرف)، أو تتم الإحالة إلى مصدر غير مناسب، أو تتم الإحالة إلى مجموعة من المصادر غير المناسبة، ولا تعطي أي منها إجابة صحيحة على السؤال.

- ويمكن تحديد بعض الأمور الفرعية إذا كان ضرورياً ، على سبيل المثال: السبب في عدم إعطاء إجابات صحيحة ترميزه كالآتي:
  - تمت المحاولة ، لكن حصل على إجابة غير صحيحة.
  - لا أدري، المصادر غير متاحة.
  - لا ينوي أن يجيب.

مثال عملي : عبر عشرة أعوام قام قسم خدمات وتطوير المكتبة في ولاية ميريلاند باجراء ٤ مسوحات واسعة (أكثر من حوالي ١١،٠٠٠ سؤالاً)،في المسح الاول عام ١٩٨٣ مستوى دقة ٥٥٪، ،وبعد تدريب العاملين بقسم الخدمات المرجعية تحسنت النسبة الى ٧٧٪ في عام ١٩٨٦، وفي مسح عام ١٩٩٦ أيد حقائق التقرير السابق (dyson,1999).

١٩.الرد على الاستفسارات : سرعة المعاملات المرجعية

هذا المؤشر حاسم في تقييم كفاءة إدارة خدمات المراجع، عندما تتحسن كفاءة الخدمة المرجعية، يجب أن تحاول المكتبات أن تقلل من نفقات الخدمة المرجعية و/أو توفر وقت مستفيد المكتبة،فان الوقت المستغرق لإجابة الطلبات المرجعية مكون هام عند قياس تكلفة العاملين أو الإنتاجية (توفير الوقت يعني توفير المال الذي هو قيمة مرتبات العاملين)

المؤشر: سرعة عمليات الرد على الاستفسارات.

التعريف: متوسط الزمن المطلوب لأخصائيي المكتبات لإتمام عمليات الرد على الاستفسارات، وتقاس بالدقائق أو بالساعات أو بالأيام، يعتمد ذلك على نوع الخدمة.

ويحسب الفاصل الزمني بساعات العمل بالمكتبة (الساعات التي تكون المكتبة فيها مفتوحة للعمل، ويتم استبعاد العطلات الأسبوعية والأجازات التي تكون فيها المكتبة مغلقة).

لا يشتمل تعريف هذا المؤشر على الاستفسارات الموجهة والإدارية مثل: أماكن العاملين أو التسهيلات، والتعامل مع الأجهزة، ومواعيد العمل بالمكتبة، ... إلخ.

يمكن توصيل الإجابة عن الاستفسارات عبر الهاتف، أو البريد الإلكتروني أو عبر الوسائل الإلكترونية، ويمكن أن تتم وجهاً لوجه.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم ما إذا كانت الإجابات المرجعية تتاح في وقت مناسب أم لا. ويمكن أيضاً استخدامها لتحليل فعالية العمليات في الخدمات المرجعية.

الطريقة / المعادلة:

- يتم اختيار عينة عشوائية من معاملات الخدمات المرجعية. والفترة الزمنية لأخذ العينة عادةً ما تكون أسبوع، ويختار الأسبوع بحيث لا يكون مزدحماً ولا هادئاً أكثر من اللازم. ويجب أن تختار فترة زمنية من أشهر مختلفة خلال العام، ويجب استبعاد الأيام التي تكون المكتبة فيها مغلقة.
- يتم تسجيل التاريخ والوقت الذي استملت فيه المكتبة الطلب، وكذلك يتم تسجيل الوقت والتاريخ الذي تم تسليم الإجابة فيه للمستفيد. والإجابات السالبة (مثل: المصدر غير موجود) يجب أن تحسب.
- يجب حساب كل الوقت المستغرق قبل إتاحة الإجابة للمستفيد بغض النظر عن الوقت الفعلي الذي يقضيه العامل للإجابة على استفسار معين.
- وتكون سرعة عمليات الرد على الاستفسارات =

(أ ÷ ب)　　حيث

(أ): عدد الأيام والساعات والدقائق المستغرقة لاستكمال عمليات الخدمات المرجعية في العينة.

(ب): عدد عمليات الخدمات المرجعية في العينة.

مثال: مكتبة ما تلقت عدد من الأسئلة المرجعية بلغ عددها ٩٣ سؤالاً خلال أسبوع، وبلغ عدد الأيام المنقضية للإجابات على هذه الاستفسارات ٧ أيام.

كيف يتم حساب سرعة عمليات الرد على الاستفسارات؟

الطريقة:

عدد ساعات عمل المكتبة خلال اليوم ١٠ ساعات، فيكون عدد الساعات المستغرقة لاستكمال عمليات الخدمات المرجعية.

٧٠ ساعة.

(أ) = عدد الساعات لاستكمال عمليات الخدمات المرجعية في العينة = ٧٠ ساعة.

(ب) = عدد عمليات الخدمات المرجعية في العينة = ٩٣ سؤالًا

سرعة عمليات الرد على الاستفسارات = (٧٠ ÷ ٩٣)

إذاً سرعة عمليات الرد على الاستفسارات = ٧٥ دقيقة لكل طلب. أي ١ ساعة و١٥ دقيقة لاستكمال عمليات الخدمات المرجعية لكل طلب.

بعض الأسئلة قد تستغرق وقتا أقل من الأخرى، لذا ينبغي حساب الزمن المتوسط.

مثال عملي : وقد أقرت المكتبة الوطنية الأسترالية ان معدل الإجابة عن الأسئلة من خلال الفاكس أو الخط المباشر في حدود ٥ أيام، أما بالنسبة للتليفون فيكون الرد خلال ٤٨ ساعة اذا لم يستطيعوا التعامل المباشر، والمكتبة عند اقرارها سياسة خدمة القراء اقرت مستويات مختلفة للاستفسارات المرجعية المتنوعة:

الأسئلة المرجعية القصيرة: الإجابة من٢:١٥ دقيقة، اما الأسئلة المرجعية الموسعة فتحتاج من ٣٠:٦٠ دقيقة،وقد كان من اهداف تلك المكتبة الإجابة عن كل الأسئلة المكتوبة خلال ١٠ أيام من تاريخ الايصال.

هـ. التطوير والنمو

٢٠.النسبة المئوية للعاملين بالمكتبة المسئولين عن تقديم الخدمات الإلكترونية

تزيد كل المكتبات اليوم باستمرار من خدماتها الإلكترونية، وهذا يعني استثمار المال والوقت في خدمات جديدة و المكتبات الوطنية اضافة لكونها لديها مسئوليات تجاه المكتبات الأخرى لإمدادها بالخدمات الإلكترونية المتنوعة،منها على سبيل المثال الفهارس الوطنية.

المؤشر: عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية.

التعريف: عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية (التخطيط والصيانة والتزويد والتطوير لخدمات تكنولوجيا المعلومات وتطوير التكنولوجيا وتحسين الخدمات الإلكترونية) مقسوما على عدد العامين دوام كامل.

لا يشتمل المؤشر على العاملين في االخدمات المساعدة للمعلومات : في التزويد و العمليات الفنية للخدمات الإلكترونية، في رقمنة المواد لتحويلها الى مجموعات الكترونية، في تدريب المستفيدين الذين يتعاملون مع خدمات المكتبة الإلكترونية، والأعمال ذات المحتوى المرتبط بخدمات الإنترنت للمكتبة.

يهدف هذاالمؤشر إلى قياس مدى التوسع في استثمار المكتبة للامكانيات البشرية في الخدمات الإلكترونية وما اذا كانت المكتبة تعطي اولوية للتنمية و التطوير.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون تقديم الخدمات الإلكترونية.

(ب): إجمالي عدد العاملين دوام كامل .

المؤشر من ٠ : ١٠٠، وتقرب النتيجة لأقرب رقم عشري، المؤشرات العالية توضح أن المكتبة تولي اهتمامها للتطوير.

مثال: إجمالى العاملين ٥٠، والعاملين فى تكنولوجيا المعلومات والأنشطة الإلكترونية ١٢ ساعة.

أ = ١٢ ، ب = ٥٠

فيكون المؤشر = (١٢÷٥٠) × ١٠٠= ٢٤٪.

مثال عملي : متوسط العاملين الذين يعملون في تطوير وصيانة الخدمات الإلكترونية يتراوح بين ٧,٥٪ و ٩,٧٪، بينما تصل النسبة إلى ١١,٥٪ في مكتبة مقاطعة ساكسونيا السفلى (BIX, 2006).

٢١.عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين

إن الإدارة الفعالة والاستخدام الآني للتكنولوجيا لها علاقة خاصة بالمكتبة الوطنية حيث أن العاملين بالمكتبة الوطنية يعتبروا كخبراء في مجالات مختلفة في علم المكتبات، ولذلك فإن توسعة المنافسة والمحافظة عليها بين العاملين لحضور دروس التدريب الرسمي يكون لها أهمية أكبر في المكتبات الوطنية عنه في المكتبات الأخرى.

المؤشر: عدد ساعات حضور الأعضاء العاملين في دروس ساعات التدريب الرسمي مقسسوما على العدد الإجمالي للعاملين بالمكتبة.

التعريف: قياس التحسن في مهارات تقنية المعلومات لدى العاملين من خلال حضور دروس التدريب، ويهدف هذاالمؤشر إلى قياس مدى ما إذا كانت المكتبة تعطي أولوية لتنمية و تطوير العاملين.

الطريقة / المعادلة: عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمي،ويمكن تعريفها من خلال حفظ سجل لحضور العاملين هذه الدروس وبحساب عدد ساعات ومدة هذه الدروس،مقسوما على العدد الإجمالي للعاملين.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمي خلال فترة زمنية معينة.

(ب): العدد الإجمالي للعاملين.

ويتضمن هذا المؤشر الدورات التدريبية الرسمية المخطط لها سواء كان القائم بالتدريب أحد العاملين بالمكتبة أو أحد الخبراء من خارج المكتبة، وكما يتضمن هذا المؤشر الدورات التدريبية الرسمية التي تتم عبر الإنترنت. أما حضور المؤتمرات والتدريبات غير الرسمية فهي غير متضمنة في هذا المؤشر.

ويتضمن هذا المؤشر العاملين الأساسيين بالمكتبة، ولا يتضمن المتطوعين.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد ساعات حضور الدورات التدريبية.

(ب): إجمالي عدد العاملين (دون المتطوعين).

مثال: مكتبة ما بها ٦ عاملين أساسيين وتم تدريبهم تدريبات متخصصة متنوعة وبلغ إجمالي عدد ساعات تلك التدريبات ٢٠٠ ساعة في العام.

كيف يتم حساب عدد ساعات التدريب سنوياً مقابل إجمالي عدد العاملين؟

أ = ٢٠٠

ب = ٦

عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين

= أ ÷ ب

عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين

= ٢٠٠ ÷ ٦ = ٣٣,٣٣

إذاً عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين= ٣٣,٣٣ ساعة تدريب سنوياً

مثال عملي : تشير (BIX, 2006) التي تستخدم عدد أيام التدريب مقابل عدد العاملين وذلك للمكتبات الاكاديمية، أن متوسط عدد أيام التدريب يتراوح بين

٢,٧٪ و ٣,٥٪ في مكتبات مختلفة، بينما تصل النسبة في المكتبات الوطنية التي تحسب عدد (أيام التدريب مقابل الأشخاص)الى ٤,٤ كما في المكتبة الوطنية بفرنسا، بينما المكتبة الوطنية بفنلندا تعطي احصائيات عن عدد أيام التدريب في العام في مقابل عدد العاملين ايضا وقد كان العدد ١٢٢٢ يوم تدريب في مقابل عدد ٢١٣ عامل (عام ٢٠٠٦) وكانت النتيجة ٥,٧٤ يوم لكل عامل.

٢٢. نسبة الموارد المالية المتلقاة بواسطة المنح الخاصة أو الدخل المتولد (الإضافى) مقابل الميزانية الشاملة للمكتبة

يتم إنشاء المكتبات الوطنية عامة بواسطة الدول، وتحسب ميزانيتها بالنسبة لمهامها الأساسية، والتي لا تكون غالبا كافية للمهام الإضافية أو الجديدة، لذا فمن المهم للمكتبات الوطنية أن تسعى للحصول على مصادر مالية إضافية من أشخاص عاديين وبخاصة تلك المشروعات التي تكون بعيدة عن اهداف المكتبة الرئيسية لذا يمكن الحصول على دخل إضافى عن طريق مانح للمشروع أو راعي أو عن طريق الدخل المتولد بواسطة المكتبة.

المؤشر: نسبة الموارد المالية بواسطة المنح الخاصة أو الدخل المتولد (الإضافى).

التعريف: نسبة الموارد المالية بواسطة المنح الخاصة أو الدخل المتولد (الإضافى)، الموارد المالية الشاملة للمكتبة تشمل نفقات الاصول الثابتة، الموارد المالية المتلقاة بواسطة منح خاصة أو دخل متولد بواسطة المكتبة، يشمل الموارد المالية لنفقات الأصول الثابتة تلك التي لم يتم دفعها بواسطة هيئة التمويل.

الدخل المتولد بواسطة المكتبة يشمل الرسوم والغرامات والاشتراكات أو هدايا أو دخل أو قيمة أنشطة أو إعلانات أو محل بيع منتجات.

قياس مدى نجاح المكتبة في الحصول على موارد مالية إضافية وبالتالي المقدرة على التطوير.

الطريقة / المعادلة:

تحديد شامل لكل موارد الدخل الإضافية

نسبة الموارد المالية المتلقاة بواسطة المنح الخاصة أو الدخل المتولد (الإضافى).

الطريقة / المعادلة:

أ ÷ ب × ١٠٠ حيث

(أ): الموارد المالية المتلقاة بواسطة المنح الخاصة أو الدخل المتولد.

(ب): الموار المالية الشاملة للمكتبة.

تقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

مثال: مكتبة حصلت على دخل إضافى عن طريق المنح والهبات والدخل المتولد بواسطة المكتبة بلغ ٥٠٠,٠٠ $، في حين بلغت الموارد المالية الشاملة لها ١,٠٠٠,٠٠٠ $ سنويًا

أ = ٥٠٠,٠٠٠

ب = ١,٠٠٠,٠٠٠

نسبة الموارد المالية المتلقاة بواسطة المنح الخاصة أو الدخل المتولد (الإضافى) مقابل الميزانية الشاملة للمكتبة = أ ÷ ب

نسبة الموارد المالية المتلقاة بواسطة المنح الخاصة أو الدخل المتولد (الإضافى) مقابل الميزانية الشاملة للمكتبة.

= ٥٠,٠٠٠ ÷ ١,٠٠٠,٠٠٠

إذاً نسبة الموارد المالية المتلقاة بواسطة المنح الخاصة أو الدخل المتولد (الإضافى) مقابل الميزانية الشاملة للمكتبة = ٥٪

كلما زادت النسبة دلّ ذلك على أن المكتبة طموحة.

مثال عملي : تشير (BIX, 2006) والتي تستخدم هذا المؤشر في المكتبات الأكاديمية أن متوسط الدخل يتراوح بين ٤،٨٪ و ٨،٨٪ في مكتبات مختلفة، بينما تصل النسبة في المكتبات الوطنية الفرنسية إلى ٦،٧١، بينما المكتبة الوطنية بفنلندا تعطي احصائيات عن أن الدخل الإضافى وصل الى ١٨ ٪ (عام ٢٠٠٦).

٢٣. نسبة العاملين في المشاريع والتعاون الوطني والدولي

المؤشر: قياس كثافة التعاون الوطني والدولي وأهميته في، وتأثيره على عالم المكتبات.

التعريف: عدد العاملين (دوام كامل) في التعاون الوطني والدولي والمشروعات مقسومًا على إجمالي عدد العاملين.

غالبا ما يكون للمكتبات الوطنية مسئوليات لترويج الثقافة الوطنية داخل وخارج الوطن لذا فهي وكيل أساسي لترويج شبكة المكتبة من خلال مشاريع التعاون الوطني والدولي.

الطريقة / المعادلة:

عدد العاملين (دوام كامل) في التعاون الوطني والدولي والمشروعات محسوبا باضافة الوقت المنفق للعمالة الدائمة والمؤقتة مشتملة على القائم على المشروع و العاملين الذين يقومون بالتخطيط والحفاظ وتطوير التعاون الوطني والدولي والعمل في المشاريع الوطنية والدولية، والعاملين الذين يعملون في التعاون الدولي، وكذلك في مشاريع يجب حسابهم بطريقة منفصلة.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العاملين بالمكتبة (دوام كامل) الذين يخططون ويحفظون ويطورون التعاون الوطني والدولي والمشروعات.

(ب) = إجمالي عدد العاملين بالمكتبة (دوام كامل).

تقرب النتيجة لأقرب رقم عشري.

مثال: مكتبة يعمل بها في التعاون الوطني والدولي والمشروعات عدد ٢٠ عاملًا ، بينما يبلغ إجمالي عدد العاملين بالمكتبة الوطنية ٤٠٠ عامل.

أ = ١٢

ب = ٤٠٠

نسبة العاملين في التعاون الوطني والدولي والمشروعات = أ ÷ ب

نسبة العاملين في التعاون الوطني والدولي والمشروعات

= ١٢ ÷ ٤٠٠ ×١٠٠=٣٪

إذاً نسبة العاملين في التعاون الوطني والدولي والمشروعات= ٣٪

توضح النسب العالية جيدة أن المكتبة الوطنية لها ارتباط بالتحديات الوطنية والدولية بمجتمع المعلومات

قد يكون المؤشر نتيجة لتاثير إتاحة المنح والمشاريع.

مثال عملي : تشير (BIX, 2006) أن مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية التي اختبرت هذا المؤشر في التعاون الدولي فقط وكانت النتيجة ٢,٥ ٪ (عام ٢٠٠٧). (نتائج غير منشورة)

و. الحفظ والصيانة

٢٤. نسبة المجموعات في حالة مستقرة

تمثل الحالة المادية للمجموعات عاملًا هامًا لأي شكل من أشكال الاستخدام.

المؤشر: نسبة المواد من المجموعات التي في حالة مستقرة.

التعريف: نسبة المواد من المجموعات التي في حالة مستقرة أي في حالة صالحة للاستخدام، والحالة المستقرة قد تعني وجود بعض التلفيات لكن يمكن استخدامها دون مخاطر، بينما تعني المواد غير المستقرة أنها ستتلف لأي استخدام إضافى.

يشير المؤشر الى المواد المطبوعة والمخطوطات

قياس ما إذا كانت المجموعات في حالتها الاصلية مستخدمة ويمكن الوصول إليها في شكلها الاصلي، وكذلك يقيس المؤشر كفاءة نشاط المكتبة في حفظ المواد الأصلية.

الطريقة / المعادلة:

- عينة عشوائية من ٤٠٠ مادة من المجموعات مطبوعة ومخطوطة وفحص حالتها تبعا للتصنيفات الأربعة الآتية:
  - A حالة جيدة يستخدم مع نصائح عادية بالاعتناء بالمجموعات.
  - B حالة متوسطة : تالف لكن مستقر اذا استخدم بعناية أكثر.

- C حالة فقيرة تدهورت بشكل متوسط، قد يعرضها الاستخدام لخسائر إضافية.
- D حالة غير صالح للاستخدام : تدهورت بشكل كبير، الوعاء لا يسمح باستخدامه لضعفه وتهالكه وانتشار الآفات.
- القسم b , a يمكن حسابهما كحالة مستقرة.
- بينما c. d يمكن حسابهما كحالة غير مستقرة .

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد المواد في حالة مستقرة.

(ب)= إجمالي عدد المواد في العينة.

تقرب النتيجة لأقرب رقم.

مثال: يبلغ حجم العينة ٤٠٠ مادة، بلغ عدد المواد في حالة (a)٣٠ مادة، وفي حالة (b)٥٠ مادة = ٨٠ مادة.

بينما بلغت الحالة (c)٢٣٠ مادة،بينما بلغت عدد المواد في الحالة (d) ٩٠ مادة= ٣٢٠ مادة

أ = ٨٠

ب = ٤٠٠

نسبة المجموعات في حالة مستقرة

= أ ÷ ب

نسبة المواد من المجموعات التي في حالة مستقرة = ٨٠ ÷ ٤٠٠ ×١٠٠

نسبة المواد من المجموعات التي في حالة مستقرة = ٢٠٪

قد يشير الفحص إلى انخفاض صلاحية المجموعات وقد يشير فحص آخر الى اكتشاف تلف مجموعة بعينها مثل مخطوطات القرون الوسطى أو الحديثة، أو المواد الخرائطية أو الجرائد، أو قد تشير إلى نوع معين من التلفيات(ميكانيكي، بيولوجي، ورق حمضي) ولتحديد أولويات أنشطة الحفظ يجب أن يحتوى القياس على :

- تحسين حالة البيئة (درجة الحرارة- الرطوبة).
- تغيير طريقة المعالجة.
- التخزين في مرفقات مثل الصناديق.
- المعالجة الدقيقة.
- إزالة الحموضة الشامل.
- إعادة التجليد.
- استبدال المادة بنسخة أخرى بديلة.

مثال عملي : يشير (Walker and Foster, 2006) أنه قد وجد في المكتبة أكثر من ١٣ ٪ من المجموعات في العينة قد صنفوا تبعًا للحالة C، وهي حالة فقيرة، وأن أكثر من ٥٠٪ من مواد العينة تم تخزينها بطريقة غير مناسبة.

٢٥. النسبة المئوية للمجموعات التي تحتاج الى حفظ / ترميم التي تلقت مثل تلك المعالجة سابقا

وقد عرفت الصيانة في المواصفة ٥١٢٧/٢٠٠١ بأنها تتكون من تطبيق تدخلات تقنية لمنع او وقف أو تأجيل التلف.

أما الحفظ فيعرف بطريقة أوسع بأنه عبارة عن كل التدابير المأخوذة التي تشمل القرارات الاستراتيجية و المالية لصيانة سلامة وامتداد عمر المجموعات مثل

تدابير الحفظ التي عادة ما تكون ذات تأثير مكلف من التدابير التداخلية المأخوذة لعلاج التلف بعد حدوثه.

تهدف الصيانة إلى حفظ المواد في شكلها الأصلي الموثوق به مع الوضع في الاعتبار العلامات الفنية والثقافية والجمالية.

المؤشر: نسبة المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة أو إصلاح التي تلقت مثل تلك المعالجة خلال عام

التعريف: النسبة المئوية للمواد التي تحتاج الى صيانة وترميم والتي تلقت مثل تلك المعالجة خلال عام، وفي سياق هذا المؤشر فان الصيانة والترميم يقصر معالجة المواد النادرة وتقنيات ووسائل المعالجة اليدوية على: تقوية المفاصل (ذو مفاصل) وترميم ورتق الصفحات أو الشرائط التي تجمع الكتاب(على سبيل المثال).

الصيانة على نطاق واسع لا تشمل الرقمنة التي لايتم حسابها أو عدها كعمليات صيانة وترميم.
والكتب النادرة هي الكتب التي تم نشرها قبل ١٨٠٠ : المخطوطات، القطع الأثرية النادرة.
ويهدف المؤشر إلى قياس نشاط المكتبة في صيانة المواد النادرة في حالتها الأصلية.

الطريقة / المعادلة:

- عدد المواد التي تلقت ترميم وصيانة خلال عام مالي، عدد المواد في المجموعات التي احتاجت إلى ترميم وصيانة لعينة عشوائية من ٤٠٠ مادة

من المجموعات مطبوعة ومخطوطة وفحص حالتها تبعا للتصنيفات الأربعة الآتية:

- A حالة جيدة يستخدم مع نصائح عادية بالاعتناء بالمجموعات.
- B حالة متوسطة: تالف لكن مستقر إذا استخدم بعناية أكثر.
- C حالة فقيرة تدهورت بشكل متوسط قد يعرضها الاستخدام لخسائر إضافية.
- D حالة غير صالح للاستخدام: تدهورت بشكل كبير، الوعاء لا يسمح باستخدامه لضعفه وتهالكه وانتشار الآفات.
- القسم a , b يمكن حسابهما كحالة مستقرة.
- بينما c. d يمكن حسابهما كحالة غير مستقرة (تحتاج إلى معالجة) ويجب قسمتهما على إجمالي عدد المواد في المجموعات للحصول على تقدير عدد المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة والتي تلقت مثل تلك المعالجة خلال عام.

(ب): إجمالي عدد المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة.

تقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.

مثال: في العينة بلغت الحالة c ٢٣٠ مادة،بينما بلغت عدد المواد في الحالة d ٩٠ مادة= ٣٢٠ مادة وهي مواد (تحتاج الى معالجة)، منها عدد ٣٠ مادة تلقت مثل تلك المعالجة خلال عام.

أ = ٣٠

ب = ٣٢٠

نسبة المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة والتي تلقت مثل تلك المعالجة خلال عام
= أ ÷ ب × ١٠٠

نسبة المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة والتي تلقت مثل تلك المعالجة خلال
عام = ٣٠ ÷ ٣٢٠ × ١٠٠

إذاً نسبة المواد التي تحتاج الى ترميم وصيانة والتي تلقت مثل تلك المعالجة خلال
عام = ٩,٣٧٪

تشير النسبة العالية إلى أن الوضع جيد، ولنحصل على رؤية تفصلية أكثر عن نشاط الصيانة يجب أن يقوم المؤشر بحساب الأنواع المختلفة من المواد مثل المخطوطات، والصحف، والمواد الخرائطية.

ينبغي إتخاذ عدة خطوات عندما تكون نسبة منخفضة من المواد هي التي عولجت:

- ترويج أهمية حفظ التراث الوثائقي في حالته الاصلية عبر وسائل الاعلام العامة.
- محاولة الحصول على منح إضافية عن طريق تبني برامج للكتب.
- اعطاء قوة لتسويق المواد النادرة، مثل تلك الأنشطة تستطيع أن تكون ناجحة.

مثال عملي : السؤال حول إحتياج المعالجة والصيانة لعبت دورًا حاسمًا في مسح الفهرس الصحي التراثي للأمم، واكتشفت في الولايات المتحدة من خلال مؤسسة حفظ التراث التي قدرت حالة القيمة الثقافية للاقطار المختلفة في عدد كبير من المكتبات و المتاحف وقد وجدت مؤشرًا خطيرًا وهو أن أكثر من ٤٠٪ من مجموعات مكتبة الكونجرس في حاجة الى معالجة و/ أو اعادة تسكين في

أماكن لكي يتم استخدامها ومن هذه النسبة أكثر من ١٠٪ في حالة خطرة إذ لم يتم أي إجراء، وهذا الرقم يمثل أكثر من ١٥ مليون مادة.

٢٦. النسبة المئوية للسعة التخزينية للمجموعات المتاحة فى البيئة المناسبة

تعنى البيئة المناسبة درجة الحرارة المناسبة والرطوبة النسبية والضوء ونوعية الهواء، وتوصي مواصفة ISO11799 عند تخزين الوثائق بأن تحفظ فى درجة حرارة من ٢° درجة مئوية إلى ١٨° درجة مئوية وتزيد أو تقل بمعدل واحد ١° درجة مئوية، الرطوبة من ٣٠٪ إلى ٤٥ ٪ تزيد أو تقل بنسبة ٣٪. وتبعًا لأماكن تردد إستخدام الوثائق فإن مواصفة ISO 11799 توصى بأن تكون درجة الحرارة من ١٤° درجة مئوية إلى ١٨° درجة مئوية وتزيد أو تقل بمعدل واحد ١° درجة مئوية و الرطوبة النسبية من ٣٥٪ إلى ٥٠ ٪ تزيد أو تقل بنسبة ٣٪.

بالنسبة لوحدات تخزين الأوراق الثمينة أو النفيسة و الجلد فإن مواصفة ISO 11799 توصى بأن تكون درجة الحرارة من ٢° درجة مئوية إلى ١٨° درجة مئوية وتزيد أو تقل بمعدل واحد ١° درجة مئوية و الرطوبة النسبية من ٥٠٪ إلى ٦٠ ٪ تزيد أو تقل بنسبة ٣٪.

كما يجب تجنب التغيرات السريعة فى الحرارة أو الرطوبة والتعرض للأشعة فوق البنفسجية والإضاءة الطبيعية المباشرة فى حجرة التخزين و استخدام الإضاءة الصناعية فى أضيق الحدود. ويراعى ألا تزيد شدة الإضاءة فى حجرة التخزين 200 Lx ولا تزيد فى المعارض عن 50 Lx.

المؤشر: نسبة السعة التخزينية المتاحة في بيئة مناسبة.

التعريف: تقييم ما إذا كان يتم حماية المجموعات من خلال تخزين مناسب.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم ما إذا كانت المجموعات محفوظة في بيئة مناسبة.

الطريقة / المعادلة:

- على الرغم من تغير المناخ خلال اليوم في الفصول، إلا أن بيانات درجة الحرارة والرطوبة يجب ان يتم تجميعها خلال تقرير العام من خلال قياسات مستمرة (لا تتوقف) في حجرات التخزين مع تعليمات قياس احترافية.
- المساحة تقاس بالمتر المربع لحجرات التخزين مع شروط بيئية مناسبة مقارنة بمساحة التخزين الإجمالية في المكتبة.
- لا يشمل على حجرات القراءة للمجموعات لانها تحتاج إلى شروط طبيعية لراحة مستفيدي المكتبة من تلك المخصصة لصيانة المجموعات.

نسبة مساحة التخزين والتي تتميز ببيئة مناسبة

= (أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): مساحة حجرات التخزين مع شروط بيئية مناسبة.

(ب): إجمالي مساحة الحجرات المخصصة للتخزين.

تقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.

مثال: في مكتبة وطنية ما بلغت مساحة حجرات التخزين مع شروط بيئية ملائمة ٥,٠٠٠ م٢، في حين بلغت المساحة الإجمالية لحجرات التخزين ١٠,٠٠٠ م٢

أ = ٥,٠٠٠ م ٢

ب = ١٠,٠٠٠ م ٢

نسبة مساحة التخزين والتي تتميز ببيئة مناسبة

= (أ ÷ ب) × ١٠٠

نسبة مساحة التخزين والتي تتميز ببيئة مناسبة = ٥,٠٠٠ ÷ ١٠,٠٠٠ ×١٠٠

إذاً نسبة مساحة التخزين والتي تتميز ببيئة مناسبة = ٥٠٪

النسبة العالية تشير إلى أن الوضع جيد.

أن يوضع في الاعتبار أن في بعض الأقطار مع درجة الحرارة العالية والرطوبة ،فإن البيئة الحقيقية سوف تنحرف عن البيئة المناسبة المعرفة في iso 11799.

قد يكون من الصعب الوصول للمعايير العالمية دون تحميل نظام تكييف،لكنه من المهم للوصول الى استقرار البيئة المعطاة لتلافي تأثير درجة الحرارة والرطوبة، وباستخدام زجاج الحماية من الأشعة فوق البنفسجية والستائر والمظلات لتجنب تغلغل أشعة الشمس فإن شروط البيئية في المخازن وحجرات القراءة يمكن أن تكون مثالية.

التلف المحتمل عن طريق التلوث يمكن أن يتم تقليله من خلال فلاتر الهواء الخارجية الموجودة بحجرات التخزين،وإذا لم تكن الفلاتر غير متوفرة يكون من خلال غلق النوافذ والابواب بعناية، ولتقليل التلوث الداخلي للمواد والمستلزمات ومكوناتها مثل اللوحات مثلا، يجب أن تختبر تحت هذه الأوجه، استخدام سياج (تطويق) المخازن الذي يساهم في جودة الارشيف وحماية المجموعات إلى حد بعيد.

مثال عملي : تقييم الصيانة من منظور كبير (walker and foster,2006)
اكتشف في عدد كبير من المكتبات والارشيف في انجلترا أظهرت أن ٦٨٪
من المواد التي نشرت بعد عام ١٨٥٠ محفوظة في بيئة غير مناسبة

هـ- الكفاءة الإدارية

٢٧ . تكلفة العاملين لكل عنوان مفهرس

المؤشر: تكلفة العاملين لكل عنوان مفهرس.
التعريف: تكلفة تقديم وصف للوعاء وإدخاله في ملف الفهرس إدخالاً منطقياً ومتماسكاً مقسوماً على عدد عناوين الفهرسة، ويشتمل مصطلح الفهرسة لهذا المؤشر على إعداد تسجيلات الاستناد والتحليل الموضوعي والتكشيف والفهرسة.
ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم تكلفة سياسة معينة لإعداد التسجيلات الببليوجرافية.

الطريقة / المعادلة:

((أ × ب) + ج) ÷ د حيث

(أ) : إجمالي عدد الساعات المنقضية في العينة الزمنية لإعداد الوصف الببليوجرافي والاستنادي واسترجاع البيانات الببليوجرافية التي يتم الحصول عليها من مصادر خارجية.

(ب) : التكلفة لكل ساعة عمل (وهي خارج قسمة قيمة الأجور والضرائب خلال العينة الزمنية على عدد ساعات العمل الاعتيادي للموظفين).

(ج) : تكلفة الحصول على تسجيلات ببليوجرافية وما يتعلق بها من بيانات خلال العينة الزمنية.

(د) : عدد العناوين المفهرسة خلال العينة.

- أي تكاليف أخرى (مثل: المباني، الأجهزة، ... إلخ.) غير مشتملة في هذا المؤشر.

مثال: مكتبة ما قامت بتزويد مجموعة من أوعية المعلومات يبلغ عددها ١٠٦٠٠ وعاء معلومات خلال شهر، وقام بعملية التزويد والفهرسة مجموعة من العاملين يبلغ عددهم ٩ أخصائيي مكتبات ومتوسط الأجر اليومي لأولئك الأخصائيين ١٥٠ $، وقد تم الحصول على عدد ٨٤٥ تسجيلة ببليوجرافية من إجمالي عدد أوعية المعلومات التي تم إعدادها فنياً، ومتوسط الزمن المستغرق لاستيراد التسجيلة الببليوجرافية ومراجعتها ٤ دقائق، وجدير بالذكر الإشارة إلى أن تكلفة استيراد التسجيلة الببليوجرافية الواحدة ٣٫٥$.

كيف يتم حساب تكلفة العاملين لكل عنوان مفهرس؟

الطريقة:

(أ) = إجمالي عدد الساعات المنقضية في العينة الزمنية لإعداد الوصف الببليوجرافي والاستنادي واستيراد البيانات الببليوجرافية التي يتم الحصول عليها من مصادر خارجية = ٨٤٥ × ٤ ÷ ٦٠ = ٥٦ ساعة.

(ب) = التكلفة لكل ساعة عمل = ٩ × ٢١ = ١٨٩ $

(ج) = تكلفة الحصول على تسجيلات ببليوجرافية = ٨٤٥ × ٣٫٥ = ٢٩٥٧٫٥ $

(د) = عدد العناوين المفهرسة خلال العينة = ١٠٦٠٠ عنوان

تكلفة الفهرسة لكل عنوان = ((أ × ب) + ج) ÷ د

تكلفة الفهرسة لكل عنوان = ((٥٦ × ١٨٩) + ٢٩٥٧٫٥) ÷ ١٠٦٠٠

إذاً تكلفة العاملين لكل عنوان مفهرس بتلك المكتبة = ١,٢٧ $.

مثال عملي : من أهم التقارير التي تمت لحساب تكلفة الفهرسة لكل عنوان هو تقرير IUS (Lowa State University Library) ما بين عامي ١٩٨٧ و ٢٠٠١ ، وأشار التقرير إلى أن تكلفة الفهرسة لكل عنوان انخفضت من ٢٠,٨٣$ إلى ١٦,٢٥$ ما بين عامي ١٩٩٠/١٩٩١ و ١٩٩٧/١٩٩٨، بينما بنهاية عام ١٩٩٩ انخفضت تكلفة تعديل وإنشاء التسجيلة الببليوجرافية إلى ٦,١٣$. ويرجع هذا الانخفاض في تكلفة الفهرسة إلى مشاركة التسجيلات الببليوجرافية.

٢٨. تكلفة العاملين لكل عملية إعارة

المؤشر: تكلفة العاملين لكل عملية إعارة.

التعريف: تكلفة العاملين لعملية الإعارة وخدمات التوصيل خلال عام مالي كامل مقسوماً على إجمالي عدد الإعارات خلال الفترة نفسها.

الإعارات لهذا المؤشر تشتمل على:

- الإعارات المحلية، وتتضمن توصيل الإعارات إلى المنازل.
- الإعارة بين المكتبات بين المكتبات.
- عمليات توصيل الوثائق.

الأنشطة مثل عملية استرجاع المواد من على الرفوف إلى النسخ أو المسح مشتملة في إجراءات الإعارة.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم كفاءة المكتبة في خدمات الإعارة وتوصيل الوثائق. وهذا المؤشر خاصةً يفيد في مقارنة التكاليف في مكتبة معينة خلال عدد من السنوات.

الطريقة / المعادلة:

(أ × ب) ÷ ج   حيث

(أ): إجمالي عدد الساعات المنقضية في عمليات الإعارة والإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق.

(ب): التكلفة لكل ساعة عمل (وهي خارج قسمة قيمة الأجور والضرائب خلال العينة الزمنية على عدد ساعات العمل للموظفين المختصين).

(ج): عدد الإعارات والإعارات بين المكتبات بين المكتبات وتوصيل الوثائق خلال الفترة الزمنية نفسها.

- عملية النسخ (التصوير) التي توفرها المكتبة كبديل لعملية الإعارة مشتملة في هذا المؤشر.
- استرجاع المواد من على الرفوف ونسخها أو مسحها مشتملة في هذا المؤشر.
- الإعارات بين المكتبات التي تخرج من المكتبة مشتملة في هذا المؤشر، بينما الإعارات بين المكتبات التي تدخل إلى المكتبة غير مشتملة في هذا المؤشر

مثال: مكتبة ما قامت بعمل عدد إعارات للمستفيدين وصل إلى ١٠٩٠٠٠ خلال عام مالي، وقامت نفس المكتبة بعمل إعارات (خارجية) تعاونية مع مكتبات أخرى وصل عددهم ٥٦٠٠٠ عملية إعارة، بينما وصل عدد توصيل الوثائق وتصويرها ونسخها بنفس المكتبة إلى ٨٠٠٠٠ عملية. وعدد الموظفين المختصين ٦ موظفين، وتكلفة العاملين خلال العام ١٢٩٦٠٠ $.

كيف يتم حساب تكلفة العاملين لكل عملية إعارة؟

الطريقة:

(أ) = إجمالي عدد الساعات المنقضية في عمليات الإعارة والإعارة بين المكتبات بين المكتبات وتوصيل الوثائق ٢٧٠٠ ساعة.

(ب) = التكلفة لكل ساعة عمل = ١٢٩٦٠٠ ÷ ٢٧٠٠ = ٤٨ $

(ج) = عدد الإعارات والإعارات بين المكتبات بين المكتبات وتوصيل الوثائق = ١٠٩٠٠٠+٥٦٠٠٠+٨٠٠٠٠ = ٢٤٥٠٠٠ عملية.

تكلفة العاملين لكل عملية إعارة = (أ × ب) ÷ ج

تكلفة العاملين لكل عملية إعارة = (٢٧٠٠ × ٤٨) ÷ ٢٤٥٠٠٠

إذاً تكلفة العاملين لكل عملية إعارة بتلك المكتبة = ٠,٥٣ $ تقريباً.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- تكلفة العاملين لكل عنوان مفهرس.

يتأثر بـ :

- التكلفة الأقل تعتبر مؤشراً جيداً.
- ربما يستخدم هذا المؤشر لتقييم الكفاءة الكلية لخدمات الإعارة والتوصيل.

مثال عملي : في دراسة أجريت للمكتبات الاسكندنافية كان متوسط تكلفة الوحدة للإعارة ١٩,٧٠$، وللإعارة بين المكتبات ١١,٣٥$ ، مع تكلفة إجمالية

للإعارة بين المكتبات تبلغ ٣١,٢١$ تقريباً، ومهما يكن فإن تكلفة الوحدة تختلف باختلاف الدول:

في الإعارة بين: ٩,٨$ و ٤٠,٨٣ $

في الإعارة بين المكتبات بين: ٣,٨٧$ و ٣٤,٤١ $

بينما تزيد النسبة في الولايات المتحدة واستراليا فوق الثلث.

لا توجد أمثلة لتكلفة كل إعارة يمكن أن تعمم لتشمل الإعارة المحلية، الإعارة بين المكتبات، توصيل الوثائق.

٢٩. إنتاجية العاملين في معالجة الأوعية

المؤشر: نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية.
التعريف: عدد أوعية المعلومات المطلوب معالجتها فنياً مقسوماً على عدد العاملين خلال فترة زمنية محددة، وتشتمل عمليات المعالجة الفنية على (الفهرسة والتزويد ولا تتضمن الفهرسة الراجعة).
وتتضمن المعالجة الفنية في هذا المؤشر جميع أشكال أوعية المعلومات.

ولا يقيس هذا المؤشر مدى جودة الخدمة وإنما يقيس مدى سرعة ودقة الأداء للخدمة.

ويتم حساب عدد العاملين (جزء من الوقت) بمضاهاتهم مع العاملين كل الوقت. (مثال: إذا كان لدينا ٣ عاملين (أخصائيي مكتبات) أحدهم يعمل كل الوقت، والثاني يعمل نصف الوقت والثالث ربع الوقت، يكون عدد الموظفين

= ١ + ٠,٥ + ٠,٢٥ = ١,٧٥ عامل كل الوقت)

ويهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى ما ينتجه الفرد من معالجة فنية لأوعية المعلومات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ) : عدد المواد التي تم معالجتها فنياً (التزويد والفهرسة) خلال فترة زمنية معينة،

(ب) : عدد العاملين (كل الوقت) المشاركين في عمليات التزويد والفهرسة خلال الفترة نفسها.

وتقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.

مثال: مكتبة ما قامت بتزويد مجموعة من أوعية المعلومات يبلغ عددها ٣٦٠٠ وعاء معلومات خلال عام، وقام بعملية التزويد والفهرسة مجموعة من العاملين كل الوقت يبلغ عددهم ٣ أخصائيي مكتبات إضافة إلى ٣ أخصائيي مكتبات آخرين يعملون نصف الوقت، وأخصائي مكتبات أخير يعمل ربع الوقت.

كيف يتم حساب نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية؟

الطريقة:

(أ) = عدد المواد التي تم معالجتها فنياً (التزويد والفهرسة) = ٣٦٠٠ عنوان.

(ب) = عدد العاملين (كل الوقت) المشاركين في عمليات التزويد والفهرسة = ٣ + ١,٥ + ٠,٢٥ = ٤,٧٥ عامل (كل الوقت).

نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية = (أ ÷ ب)

نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية = ٣٦٠٠ ÷ ٤,٧٥

إذاً نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية خلال عام بتلك المكتبة = ٧٥٨ وعاء تقريباً.

مثال عملي : تم تقديم هذا المؤشر في مشروع ضبط المكتبات الأكاديمية الألمانية الذي تبنته معايير المكتبات الأكاديمية الألمانية BIX. وأسفرت نتائج المشروع عن المعدلات التالية في نسب إنتاجية الأفراد في معالجة الأوعية سنوياً:

١٩٩٦ وعاء في جامعات العلوم التطبيقية.

٢٤٩٧ وعاء في الجامعات التي تستخدم نظام مكتبات موحد.

٢٩٧٢ وعاء في الجامعات التي تستخدم أكثر من نظام مكتبات.

٣٠.إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق.

المؤشر: إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق.

التعريف: إجمالي عدد عمليات الإعارة خلال عام مالي مقسوماً على عدد العاملين (دوام كامل)، مشتملة على عمليات الإعارة

والإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق، وتشتمل على استرجاع المواد من على الرفوف لنسخها أو مسحها ضوئياً لتوصيلها للمستفيدين.

الإعارات لهذا المؤشر تشتمل على:

- الإعارات المحلية، وتتضمن توصيل الإعارات إلى المنازل.
- الإعارة بين المكتبات بين المكتبات.
- عمليات توصيل الوثائق.

ويتم حساب عدد العاملين (جزء من الوقت) بمضاهاتهم مع العاملين كل الوقت. (مثال: إذا كان لدينا ٣ عاملين (أخصائيي مكتبات) أحدهم يعمل كل الوقت، والثاني يعمل نصف الوقت والثالث ربع الوقت، يكون عدد الموظفين

= ١ + ٠,٥ + ٠,٢٥ = ١,٧٥ عامل كل الوقت)

ويهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى كفاءة خدمات الإعارة والتوصيل بالمكتبة.

ولا يقيس هذا المؤشر مدى جودة الخدمة وإنما يقيس مدى سرعة ودقة الأداء للخدمة.

الطريقة / المعادلة:

- يتم حساب عدد الإعارات المحلية (وتتضمن توصيل الإعارات إلى المنازل) والإعارة بين المكتبات بين المكتبات وعمليات توصيل الوثائق خلال عام مالي.
- يتم حساب عدد العاملين (كل الوقت) القائمين بعمليات عمليات الإعارة، والإعارة بين المكتبات، وتوصيل الوثائق، واسترجاع المواد من على الرفوف لنسخها أو مسحها ضوئياً لتوصيلها للمستفيدين.
- إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق = (أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي عدد الإعارات بما فيها الإعارات بين المكتبات بين المكتبات وتوصيل الوثائق خلال عام.

(ب): عدد العاملين (كل الوقت) القائمين بعمليات الإعارة بما فيها الإعارات بين المكتبات بين المكتبات

وتوصيل الوثائق خلال الفترة نفسها.
وتقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.

مثال: مكتبة ما قامت بعمل عدد إعارات للمستفيدين وصل إلى ١٠٩٠٠٠ خلال عام، وقامت نفس المكتبة بعمل إعارات (خارجية) تعاونية مع مكتبات أخرى وصل عددهم ٥٦٠٠٠ عملية إعارة، بينما وصل عدد توصيل الوثائق وتصويرها ونسخها بنفس المكتبة إلى ٨٠٠٠٠ عملية. وعدد الموظفين المختصين ٦ موظفين.

كيف يتم حساب إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق؟

الطريقة:

(أ) = عدد الإعارات بما فيها الإعارات بين المكتبات بين المكتبات وتوصيل الوثائق = ١٠٩٠٠+٥٦٠٠+٨٠٠٠٠ = ٩٦٥٠٠ عملية.

(ب) = عدد العاملين (كل الوقت) المشاركين في عمليات التزويد والفهرسة = ٦ عاملين (كل الوقت)

إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق = (أ ÷ ب)
إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق = ٩٦٥٠٠ ÷ ٦

إذاً نسبة إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وتوصيل الوثائق خلال عام بتلك المكتبة = ١٦٠٨٣ عملية تقريباً.

مثال عملي : اختبرت مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية (The National Diet Library, Japan) مؤشرات أداء العاملين في عام ٢٠٠٦،

وكان متوسط عمليات الإعارة ٢٥٥٦٠ عملية لكل عامل (دوام كامل)، متضمناً الإعارات الداخلية والإعارات بين المكتبات، وتوصيل الوثائق.

وفي عام ٢٠٠٦، أحصت المكتبة الألمانية (Bavarian State Library) عدد ١٦٧٧٤٠٠ عملية إعارة محلية، وعدد ٢٦٣٠٠٠ عملية توصيل وثائق ناجحة، وعدد ٢١١٧٠٠ عملية إعارة ناجحة بين المكتبات. ويبلغ مجموعة تلك العمليات ٢١٥٢١٠٠ عملية توصيل ناجحة. وعدد العاملين القائمة بهذه الخدمات ٩٣,٥ عامل (دوام كامل). وكانت نسبة إنتاجية العامل في عمليات الإعارة وخدمات توصيل الوثائق ٢٣٠١٧ عملية. (Bayerische staatsbibiothek, 2008)

ثانياً : مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الأكاديمية

تمهيد:

كانت الجامعات ومكتباتها، وما تزال قاطرة البحث العلمي، وسباقة إلى كل جديد في المجتمع، فمن أبوابها وقاعاتها، ومن بين مصادرها وكتبها، انطلقت الأبحاث والدراسات، وخرجت الفروض والنظريات، وأعلنت الاكتشافات والاختراعات.

وقد تغيرت صورة المكتبة الأكاديمية عبر التاريخ بتغير مقتنايتها وأوعية معلوماتها، وتركت التقنيات الحديثة بصماتها وآثارها الواضحة على المكتبات عامةً والمكتبات الأكاديمية خاصةً فقد بدأت تتطور وتتغير بتطور العصر وتتحول من مكتبات كلاسيكية تقليدية إلى مكتبات هجينة مختلطة (تجمع بين الشكل التقليدي والشكل الإلكتروني الحديث)، فالمكتبة الأكاديمية تودي دوراً علمياً هاماً في مجال التعليم العالي ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أية مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي، فالجامعة هي أستاذ وطالب ومكتبة، فبينما يعمل الأستاذ على نشر العلم والمعرفة يقف الطالب في محراب الجامعة يتلقى العلم، وتقف المكتبة من ورائهما تعمل جاهدة على توفير مصادر التعلم والمعرفة لكل منهما، ومن هنا نتبين أن المكتبة الجامعية تحتل بحق مركزاً عضوياً رئيساً في " المثلث الجامعي" وفي أداء الرسالة العلمية الجامعية، وأصبحت الاتجاهات المعاصرة في التعليم الجامعي تؤكد على ضرورة تعميم المكتبات الجامعية حتى على مستوى الكليات والمعاهد والأقسام.

ويمكننا أن نوجز أهم وظائف المكتبة الأكاديمية وأهدافها بالنقاط التالية:

١- بناء وتنمية المجموعات المعلوماتية لتوفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في البحث والدراسة والتعلم.

٢- تنظيم هذه المجموعات بما في ذلك عمليات التصنيف والفهرسة والتكشيف والاستخلاص ..الخ.

٣- تقديم الخدمات المكتبية والمرجعية واسترجاع المعلومات، وما يشمل ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة وتوجيههم نحو الإفادة الأمثل من المجموعات المتوفرة.

٤- التعاون والتنسيق مع المكتبات الأخرى داخل القطر الواحد وخارجه للوصول إلى مصادر المعلومات الضرورية للمستفيدين ، والمشاركة في شبكات المعلومات المحلية والوطنية والإقليمية والدولية.

٥- تزويد الطلاب بالثقافة المكتبية الأساسية للإستفادة من مقتنيات المكتبة وأوعية معلوماتها.

٦- تطوير العمل المكتبي، وتحسين الأداء الوظيفي والإعلامي والتوثيقي.

٧- دراسة المستفيدين من الخدمات المكتبية، ومعرفة اتجاهاتهم القرائية، بهدف تلبية طلباتهم وحاجاتهم المعرفية والمعلوماتية على أفضل وجه.

هذا عدا عن وظائفها الوطنية والاجتماعية والسياسية والتربوية، التي لا يتسع المجال الآن لذكرها والحديث عنها.

ومن الجدير بالذكر، أن المكتبات الجامعية في أوربا وأمريكا بل وبعض بلدان العالم الثالث الأخرى، قد سارعت بالاستجابة لروح العصر: فأتمتت مقتنياتها وأوعية معلوماتها وفهارسها، وأدخلت التقنيات الإلكترونية الحديثة،

واقتنت أوعية المعلومات الإلكترونية، واندمجت في شبكات عالمية، أو شبكات محلية أو إقليمية وقد أصبح بإمكان جميع الطلاب وأعضاء الهيئة التعليمية في غالبية الجامعات الأمريكية والأوربية، وبعض جامعات البلدان الأخرى، الوصول إلى ممجموعات مكتباتهم الجامعة ومراجعها ودورياتها وأوعية معلوماتها المختلفة، وهم في بيوتهم أو مكاتبهم، عن طريق الكمبيوتر، والوصول إلى مقتنيات المكتبات العامة والجامعية الأخرى المتعاونة مع هذه الجامعات والمشاركة في شبكات المعلومات.

و لن يكون ممكنا معرفة ترتيب مكتباتنا الأكاديمية من المكتبات الأكاديمية العالمية دون وجود مؤشرات متعارف عليها تستخدم في معظم المكتبات العالمية، ولن يكون ممكنًا معرفة أوجه القصور والقوة في مكتباتنا الأكاديمية دون وجود مؤشرات تحكم على ذلك، وكان هذا هو سعينا من خلال استخدام مؤشرات اعلم لأداء المكتبات الأكاديمية.

بنية مؤشرات الأداء :

تم تقسيم مؤشرات الأداء ٤٥ مؤشر(خمسة وأربعون مؤشراً)تحت أربعة عناصر رئيسية هى :

أ- الموارد والوصول والبنية التحتية.

ب- الاستخدام.

ت- الكفاءة.

ث- التطوير.

وتفاصيل هذه العناصر الرئيسية بمؤشراتها فيما يلى :

١- الموارد، والوصول، والبنية التحتية:

وتشتمل على مؤشرات ذات الصلة بما تنفقه المكتبة لتطوير البنية التحتية، وما تمتلكه من موارد مادية وبشرية، وما تقدمه من موارد يستخدمها المستفيدين، وهذه المؤشرات هي:

١. إتاحة العناوين المطلوبة

المؤشر: إتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية.

التعريف: النسبة المئوية للعناوين المقتناة بالمكتبة التي تتاح فوراً للمستفيدين.
ويهدف هذا المؤشر إلى تقدير مدى إتاحة ما تقتنيه المكتبة من عناوين إتاحة فعلية إلى المستفيدين عند الطلب.
يجب أن يتم حساب مجموعات المراجع والإعارة بشكل منفصل.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث
(أ): عدد العناوين المتاحة في العينة،
(ب): إجمالي العناوين في العينة.

الطريقة:

- تحدد عينة من العناوين التي تقتنيها المكتبة تحديداً عشوائياً.
- يسجل أمام كل عنوان في القيمة ما إذا كانت هناك نسخة واحدة من العنوان متاحة أم لا.

مثال: تم اختيار عينة عشوائية لبعض العناوين المتوفرة بمكتبة ما وبلغ عدد تلك العينة ١٠٠ عنوان، وبعد عملية البحث الفعلي لتلك العناوين على الرفوف تم العثور على ٦٠ عنوان فقط.

كيف يتم حساب النسبة المئوية لمعدل إتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية (الإمداد بأوعية المعلومات)؟

أ : عدد العناوين المتاحة في العينة = ٦٠ عنوان.

ب : إجمالي العناوين في العينة = ١٠٠ عنوان

إتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية (الإمداد بالأوعية)= أ ÷ ب × ١٠٠

إتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية (الإمداد بالأوعية) = (٦٠ ÷ ١٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية لإتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية (الإمداد بالأوعية) = ٦٠ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- معدل دوران أوعية المعلومات.

يتأثر ب:

- عدد النسخ من كل عنوان وخاصة التي يزداد الطلب عليها.
- نسبة أوعية المعلومات في ضوء طلبات المستفيدين.
- الفترة المحددة لمدة الاستعارة بالمكتبة.
- المدد المعينة للعناوين التي يشتد الطلب عليها.
- عدد الأوعية المسموح باستعارتها معا في وقت واحد.
- عدد العناوين غير المستخدمة.

- النسخ الزائدة التي لم تعد المكتبة في حاجة إليها.
- عدد العناوين المحجوزة للعمليات الفنية: تجليد ، فهرسة ، ...
- سرعة إعادة الترفيف.

٢. الإتاحة الفورية

المؤشر: الإتاحة الفورىة لأوعية المعلومات.

التعريف: النسبة المئوية للإعارة الفورية من إجمالي عدد الإعارات التي تشمل الحجز والإعارة بين المكتبات بين المكتبات وربما يستخدم هذا المؤشر لقياس فعالية الإعارة بين المكتبات بين المكتبات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد الإعارات بدون تجديدات مطروحاً منه عدد الحجوزات على الكتب.

(ب): إجمالي عدد الإعارات بدون تجديدات بالإضافة إلى عدد الإعارات بين المكتبات.

مثال: مكتبة ما قامت بعمل ١٠٠,٠٠٠ عملية إعارة، منها ٢٠,٠٠٠ عملية تجديد، في حين بلغ عدد الحجوزات على الكتب ٢٥٠٠ عملية حجز، وبلغت عمليات الإعارة بين المكتبات ٣٠٠٠ عملية إعارة فما هي الإتاحة الفورية لأوعية المعلومات؟

(أ): عدد الإعارات بدون التجديد مطروحا منه عدد الحجوزات على الكتب

= ١٠٠٠٠٠ – ٢٠٠٠٠ – ٢٥٠٠ = ٧٧,٥٠٠ عملية إعارة

(ب): إجمالي عدد الإعارات بدون التجديد بالإضافة إلى عدد الإعارات بين المكتبات

٣٠٠٠+٢٠,٠٠٠ -١٠٠,٠٠٠=

(أ ÷ ب) × ١٠٠ = (٧٧,٥٠٠ ÷ ٨٣,٠٠٠)× ١٠٠

إذاً النسبة المئوية للإتاحة الفورية من إجمالي عدد الإعارات التي تشمل الحجز والإعارة بين المكتبات بين المكتبات= ٩٣,٣٧ ٪.

يتأثر ب:

- عدد النسخ المحجوزة للتجليد أو لأسباب فنية أخرى.
- فاعلية إدارة الإعارة بين المكتبات.

٣. النسبة المئوية للعناوين الموجودة إلى إجمالي العناوين المطلوبة

المؤشر: نسبة العناوين الموجودة التي تمتلكها المكتبة إلى إجمالي العناوين المطلوبة.

التعريف: النسبة المئوية للعناوين التي طلبها على الأقل مستفيد واحد التي تقتنيها المكتبة بالفعل. ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم الي أي مدى تقتني المكتبة العناوين التي يطلبها المستفيدون في المكتبة، أي أن هذا المؤشر ربما يستخدم لقياس كفاءة التزويد في مقابلة احتياجات المستفيدين.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العناوين المطلوبة وتقتنيها المكتبة بالفعل.

(ب): إجمالي عدد العناوين المطلوبة في العينة.

وتقرب النتيجة لأقرب عدد صحيح.

الطريقة:

- تحدد عينة ممثلة للعناوين التي طلبها مستفيد واحد على الأقل تحديداً عشوائياً، وذلك بسؤال عينة من المستفيدين عما يبحثون عنه في المكتبة ويدرج في العينة عناوين محددة فقط وليس موضوعات عامة.
- يراعى تسجيل ما إذا كانت المكتبة تقتني نسخة واحدة على الأقل من كل عنوان في العينة.

مثال: مكتبة أكاديمية ما، تم اختيار عينة عشوائية من المستفيدين وتم سؤالها عن بعض العناوين التي يبحثون عنها وبلغ عدد تلك العناوين ١٠٠ عنوان، وبعد عملية البحث الفعلي عن تلك العناوين بالمكتبة وجد أن ٦٠ عنوان فقط تقتنيها المكتبة.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للعناوين المطلوبة إلى إجمالي أوعية المعلومات؟

(أ): عدد العناوين المطلوبة وتقتنيها المكتبة بالفعل = ٦٠ عنوان.

(ب): إجمالي عدد العناوين المطلوبة في العينة = ١٠٠ عنوان.

نسبة العناوين الموجودة إلى إجمالي العناوين المطلوبة = (أ ÷ ب) × ١٠٠

نسبة العناوين الموجودة إلى إجمالي العناوين المطلوبة = (٦٠ ÷ ١٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية للعناوين المطلوبة إلى إجمالي أوعية المعلومات بتلك المكتبة = ٦٠ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- إتاحة العناوين.
- معدل دوران الأوعية.

يتأثر بـ:

- عدد النسخ من كل عنوان خاصة العناوين الأكثر طلباً.
- تكوين مجموعة المقتنيات بالنسبة إلي طلبات المستفيدين.
- المدد القياسية للاستعارة في المكتبة، والمدد المخصصة لاستعارة عناوين يشتد الطلب عليها
- عدد النسخ المصرح باستعارتها معاً في نفس الوقت، وستتأثر الدرجات أيضاًبعوامل أخرى مثل: عدد النسخ المحجوزة للتجليد ؛ أو لأسباب فنيةأخري ؛ سرعة إعادة الترفيف.

يتوقع حدوث تباين موسمي ملحوظ في بعض المكتبات خلال أسبوع أو يوم.

٤. معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات

المؤشر: معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات.
التعريف: النسبة المئوية للعناوين التي وجدها المستفيد أثناء عملية البحث وتضاهي الموضوع الذي يبحث عنه.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم مدى نجاح المكتبة الأكاديمية في مضاهاة بحث المستفيد عن موضوع ما في الفهرس، وبين إعلام المستفيد بـ أين وكيف يجد الإنتاج الفكري عن موضوع ما.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : العناوين التي عثر عليها المستفيدون وتضاهي موضوع بحثه.

(ب): عدد العناوين التي تم البحث عنها في الفهرس وتضاهي موضوع بحث المستفيد.

وتقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.

مثال: قام بعض المستفيدين بإحدى المكتبات الأكاديمية بالبحث عن خمسة مصطلحات موضوعية من الموضوعات التي لها عناوين مسجلة بفهرس المكتبة، وبعد إنهاء عملية البحث في الفهرس الآلي تم الوصول لبعض العناوين التي تضاهي موضوعات بحث المستفيدين لعدد ٨٠ عنوان فقط، بينما وصل إجمالي عدد العناوين التي تم تكشيفها حوالي ١٦٠ عنوان.

كيف يتم حساب معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات؟

الطريقة:

(أ) = العناوين التي عثر عليها المستفيدون وتضاهي موضوع بحثهم = ٨٠ عنوان.

(ب) = عدد العناوين التي بحثها المستفيدون والمسجلة بالفعل في الفهرس = ١٦٠ عنوان.

معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات = (أ ÷ ب) × ١٠٠

معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات = (٨٠ ÷ ١٦٠) × ١٠٠

إذاً معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات بتلك المكتبة = ٥٠ ٪.

الارتباطات:

يتأثر ب:

- تدريب المستفيدين على كيفية البحث من خلال الفهرس الآلي.
- إضافة إحالات أنظر أيضاًأو مداخل إضافية بالموضوعات.
- شاشات مساعدة أفضل.

٥. النسبة المئوية للجلسات المرفوضة

المؤشر: النسبة المئوية للجلسات المرفوضة.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لإثبات ما إذا كان هناك تراخيص كافية لكل قاعدة بيانات إلكترونية لتلبية احتياجات المستفيدين، يتم حساب النسبة بين إجمالي عدد الجلسات التى تمت على قواعد البيانات أو المصادر الإلكترونية وعدد الجلسات المرفوضة منها، أي التى لم تأت بالنتائج المطلوبة على كل قاعدة بيانات على حدة حتى يتم تقييم لكل قاعدة من القواعد وبيان مدى الاستفادة منها.

كلما قلت النسبة المئوية للجلسات المرفوضة دلّ ذلك على تلبية طلبات مجتمع المسستفيدين.

وتحسب الجلسات التى قام بها العاملون بالمكتبة وكذلك جلسات التدريب، وتستبعد الجلسات المرفوضة نتيجة لعدم صحة معرف الهوية للمستفيد أو كلمة المرور.

يمكن الحصول على عدد الجلسات والمرفوضة منها عن طريق مورد قواعد البيانات إذا كانت متاحة على الخط المباشر أو بالإحصاء داخل القاعدة نفسها إذا كانت بالمكتبة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد الجلسات المرفوضة لاستخدام قاعدة بيانات مرخصة خلال فترة عام .

(ب): العدد الإجمالي للجلسات المرفوضة والناجحة للخدمة الإلكترونية خلال الفترة نفسها.

مثال: عدد الجلسات التى تمت على قواعد البيانات والمصادر الإلكترونية باحدى المكتبات الأكاديمية، بلغ ٢٤٠٠ جلسة منها ١٥٠ جلسة مرفوضة أى لم تأتى بالنتائج المرغوب فيها.

إذاً النسبة المئوية للجلسات المرفوضة = ١٥٠÷٢٤٠٠= ٦,٢٥ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة.
- تحديث أوعية المعلومات.

يتأثر بـ :

تحديث قواعد البيانات ؛ تسويق الخدمات الإلكترونية ؛ تلبية طلبات مجتمع المستفيدين ؛ ميزانية التزويد للمجموعات الإلكترونية.

٦. دقة الترفيف

المؤشر: دقة الترفيف.

التعريف: النسبة المئوية لأوعية المعلومات المسجلة بفهرس (فهارس) المكتبة والموجودة بأماكنها الصحيحة على الأرفف خلال فترة أخذ العينة.

ويهدف هذا المؤشر إلى أي مدى توجد أوعية المعلومات المسجلة في فهرس المكتبة في أماكنها الصحيحة.

الطريقة / المعادلة:

يتم اختيار عينة عشوائية ممثلة لأوعية المعلومات بالمكتبة، ويتم اختبار ما إذا كانت تلك الأوعية موجودة بأماكنها الصحيحة على الأرفف أم لا.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد المواد الموجود في مكانها الصحيح.

(ب) : إجمالي عدد المواد بالعينة.

أو

((أ – ب) ÷ أ) × ١٠٠ حيث

(أ) : إجمالي عدد المواد بالعينة.

(ب) : عدد المواد غير الموجودة في مكانها الصحيح.

الطريقة :

- يتم اختيار عينة من مقتنيات المكتبة (مثل كتب العلوم التطبيقية مثلاً).
- يجب التحقق من حالة العناوين الموجودة بالعينة على النظام الآلي، بحيث يجب أن تكون كلها متاحة على الأرفف. وإذا وجد أن بعضها موقعه على النظام تالف أو في النقل من مكتبة لأخرى أو في التجليد (أو أي موقع يفيد بأن الوعاء غير متاح) يجب استبعاده من العينة.
- يتم حساب عدد الكتب الموجودة في مكانها الصحيح إلى إجمالي عدد الكتب في العينة.

- الكتب الموجودة بأماكن قريبة من أماكنها الصحيحة توضع مع المجموعة غير الموجودة بأماكنها الصحيحة.

مثال: مكتبة أكاديمية ما، قامت باختيار مجموعة متنوعة من العناوين المقتناة بقاعاتها في موضوع تربية الأطفال بهدف قياس مدى دقة الترفيف، وكان عدد العناوين في العينة ٧٥ عنوان، وكان عدد العناوين الموجودة بأماكنها الصحيحة ٦٧ عنوان، أما باقي العناوين في العينة بعضها لم يكن موجود بأماكنه الصحيحة وبعضها كان موجود بأماكن قريبة من أماكنه الصحيحة.

كيف يتم قياس مدى دقة الترفيف بقاعات تلك المكتبة حسب العينة المأخوذة؟

الطريقة:

(أ) = العناوين الموجودة بأماكنها الصحيحة = ٦٨ عنوان.

(ب) = إجمالي عدد العناوين بالعينة = ٧٥ عنوان.

دقة الترفيف = (أ ÷ ب) × ١٠٠

دقة الترفيف = (٦٧ ÷ ٧٥) × ١٠٠

إذاً دقة الترفيف بتلك المكتبة = ٨٩ ٪ تقريباً.

يتأثر بـــ:

- انخفاض النسبة المئوية لدقة الترفيف ربما يرجع إلى:
  - الإهمال أو العجلة أثناء عملية الترفيف.

- موقع الرف في مكان معقد من القاعة.

- هناك بعض الإجراءات التي يمكن أن تتبع للحصول على دقة ترفيف عالية:
  - تدريب أفضل لفريق عمل الترفيف (غالباً يكونون من طاقم المساعدين العاملين بعض الوقت أو من الطلاب)
  - زيادة عدد الأفراد القائمين على الترفيف، خاصة أثناء أوقات الذروة.
  - وضع الأرفف في أماكن أكثر وضوحاً.

- لا يعطي هذا المؤشر نتائج عن نسبة الأخطاء في الترفيف فقط، بل تساعد أيضاً في معرفة العناصر والأدوات المفقودة التي تعمل على تحسين دقة الفهرس.

مثال عملي: تراوحت نسبة الكتب في المكان الخطأ ما بين ١,٦٪ إلى ٤,٦ في أحد المشاريع التي ضمت أكثر من سبع مكتبات أوربية، وفي منطقة خدمات مكتبة ايوا المركزية، أوصت بإنشاء معيار لترفيف مواد المكتبة، وذكرت أن المكتبات التي لديها تحقيق أفضل الممارسات، حددت معيار دقة الترفيف ما بين ٩٨٪ إلى ٩٩٪.

٧. سرعة الإعارة بين المكتبات

المؤشر: سرعة الإعارة بين المكتبات. (تطبق في حالة المكتبات الأكاديمية التي تتبع جامعة لها فروع منتشرة)

التعريف: عدد الساعات التي يستغرقها العاملون لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات لتوصيل أوعية المعلومات المطلوبة. وتعتبر عملية الإعارة بين المكتبات قد تمت حينما يصل الوعاء إلى المكتبة المطلوبة، أو يتم تسليمه إلى المستفيد، أو

يتم التوصل إلى أن الوعاء لن يتاح بسبب كون حالته غير متاح للإعارة أو مفقود أو تالف، ... إلخ.

والزمن المستغرق هو الزمن المنقضي من لحظة طلب الوعاء من المستفيد ولحظة إتاحة الوعاء للمستفيد أو إتاحة الوعاء بالمكتبة، أو التوصل على أن الوعاء لن يتاح بسبب كون حالته غير متاح للإعارة أو مفقود أو تالف، ... إلخ.

ويهدف هذا المؤشر إلى بيان كفاءة المكتبة في تقديم خدمة الإعارة بين المكتبات، كما يهدف إلى معرفة هل تعطي المكتبة أولوية لعملية المشاركة والتعاون بين المكتبات ضمن أولوياتها أم لا.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد الساعات المستغرقة لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات أو طلبات توصيل الأوعية.

(ب): عدد عمليات الإعارة بين المكتبات إضافة إلى طلبات توصيل الأوعية.

- تقرب النتيجة لأقرب عدد صحيح من الساعات.
- يتم استبعاد الأيام التي تكون المكتبة فيها مغلقة (متوقفة عن العمل) من العملية الحسابية.
- يوصى بقياس سرعة الإعارة بين المكتبات أسبوعياً أو شهرياً.

الطريقة:

١. استلام الطلب.
٢. بدء البحث عن الوعاء في المكتبات.
٣. اتخاذ قرار البدء في إجراءات الإعارة بين المكتبات.

٤. طلب الوعاء من مصدر خارجي.

٥. استلام الوعاء من مصدر خارجي.

٦. إبلاغ المستفيد.

٧. تدون هذه التواريخ المنفصلة في سجل للدراسة، ثم يحصى عدد الأيام بين تاريخ استلام الطلب، وتاريخ استلام الوعاء بطرح العمود ١ من ٥

٨. ثم تحسب نسبة الأوعية التي تم استلامها خلال مدد زمنية محددة مثل٧، ١٤، ٢١، ٣٠، ٦٠ يوم.

مثال: استغرقت مكتبة ما ١٤٤ ساعة لتوفير بعض العناوين بالمكتبة يبلغ عددها ٢ عنوان، وقامت المكتبة بإجراءاتها في البحث عن تلك العناوين ومن ثم طلبها من مصادر خارجية، وقد بلغ عدد العناوين التي تم الحصول عليها من المصادر الخارجية وتوصيلها ٢ عنوان.

كيف يتم حساب سرعة الإعارة بين المكتبات؟

أ : عدد الساعات المستغرقة لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات أو طلبات توصيل الأوعية = ١٤٤ ساعة.

ب : عدد الطلبات التي تم استلامها خلال فترة الدراسة = ٢ عنوان.

سرعة الإعارة بين المكتبات = (أ ÷ ب)

سرعة الإعارة بين المكتبات = (١٤٤ ÷ ٢)

إذاً متوسط الزمن المستغرق لتوصيل الوعاء من خلال الإعارة بين المكتبات = ٧٢ ساعة (٣ أيام).

مثال عملي: وقد حددت المكتبة الكندية (Library and Archives Canada) مستويين اثنين لتقديم تلك الخدمة وهما:

1. البحث الأساسي : ويستغرق ٤٨ ساعة من البحث.
2. البحث المتعمق : ويستغرق أسبوعين من البحث، ويوصى باستخدام هذا المستوى من البحث للبحث عن الأوعية المتوقع أن تكون ذات عناوين أو موضوعات صعب الوصول إليها.

وقد وضعت مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية (The National Diet Library of Japan) ضمن معاييرها أن نسبة ٩٠ ٪ أو أكثر من الطلبات الإعارة بين المكتبات يجب أن تصل خلال ٤ أيام عمل إما بتوصيل المواد المطلوبة أو بتوضيح السبب في عدم القدرة على تسليم الوعاء. كما وضعت مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية معيار للخدمة يحدد أن نسبة ٨٠ ٪ أو أكثر من الطلبات المستلمة عبر الإنترنت يجب أن يتم توصيلها خلال ٥ أيام عمل منذ لحظة استلام الطلب. وفي تقييم مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية لتلك الخدمة خلال عام ٢٠٠٦ وجدت أن نسبة تسليم الأوعية خلال الفترات المذكورة وصلت إلى ٩٩,٤ ٪ للإعارة بين المكتبات ونسبة توصيل الوثائق وصلت إلى ٨٠,٥ ٪. وكان الزمن الأوسط للإعارة بين المكتبات بين المكتبات هو يومان.

وهذا لا يعني أن مدة سرعة الإعارة ٦٠ يومًا، ولكن تعني أنه خلال تلك المدة تم تحقيق أكثر من ٧٢٪ من الطلبات، وهي مدة طويلة جداً، ونسبة قليلة جداً بالنسبة للمكتبات الاجنبية.

بينما حددت مواصفة MQ، الزمن المرجع لتوصيل كل نسبة من الطلبات كالآتي:

(٪) زمن التوصيل

١٠٪ <= ٢ ساعة

٢٢٪ < ٤ ساعات

٥٢٪ < ٦ ساعات

٧٧٪ < ١٠ ساعات

٨٩٪ < ١٥ ساعة

١٠٠٪ > ١٥ ساعة

بحيث أنه قبل مرور ١٥ ساعة يكون قد تحقق ١٠٠٪ من الطلبات.

٨. النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات

المؤشر: النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات. (تطبق في حالة المكتبات الأكاديمية التي تتبع جامعة لها فروع).

التعريف: النسبة المئوية الناجحة لمدى ما تنجزه المكتبة من طلبات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق إلى إجمالي مدى ما تتسلمه من تلك الطلبات.

تحتسب العملية ناجحة عندما تسلم المكتبة المواد التي طلبت منها إلى المكتبة الأخرى.

التسليم يشمل كل طرق النقل: صورة طبق الأصل، صورة إلكترونية، ملفات pdf، البريد، وكل أشكال توصيل الخدمات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد عمليات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق الناجحة.

(ب): إجمالي عدد طلبات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق.

الطريقة:

- نقطة تجميع الطلبات هو القسم المسئول عن عملية الإعارة بين المكتبات.
- تجميع عدد الطلبات الناجحة مطلوب.
- يجب تجنب أيام العطلات والأعياد الرسمية، والأحداث غير التقليدية التي تمر بها البلاد أو المكتبة.
- يتم اختيار أسبوع يشتمل على ساعات فتح اعتيادية.

مثال: مكتبة أكاديمية ما، تم تجميع عدد ١٠٠ طلب للإعارة بين المكتبات خلال أسبوع، وتم حساب عدد الطلبات الناجحة التي تم توصيلها خلال تلك الفترة ووجد أنه ٨٥ طالبًا.

كيف يتم حساب النسبة المئوية لتلك المواد المطلوبة من خلال الإعارة بين المكتبات خلال فترة زمنية محددة؟

أ : عدد عمليات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق الناجحة = ٨٥

ب : إجمالي عدد عدد طلبات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق = ١٠٠

النسبة المئوية لعمليات الإعارة بين المكتبات الناجحة = (أ ÷ ب) × ١٠٠

النسبة المئوية لعمليات الإعارة بين المكتبات الناجحة = (٨٥ ÷ ١٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية لعمليات الإعارة بين المكتبات الناجحة خلال فترة زمنية محددة بتلك المكتبة = ٨٥٪.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- إتاحة العناوين.
- معدل دوران الأوعية.

يتأثر بـ:

- الدرجات العالية تعكس معدلات عالية من الإتاحة، والدرجات المتدنية تعكس معدلات إتاحة أقل
- المدد المحددة للاستعارة في المكتبة.
- والمدد المخصصة لاستعارة عناوين يشتد الطلب عليها.
- عدد النسخ المصرح باستعارتها معاً في نفس الوقت.

وستتأثر الدرجات أيضاً بعوامل طفيفة:

- عدد النسخ المحجوزة للتجليد، أو لأسباب فنية أخري
- سرعة إعادة الترفيف

٩. الخدمات التى تقدمها المكتبة من خلال الإنترنت

المؤشر: مجموع الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الإنترنت.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان مجموع كل الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الإنترنت مثل: خدمة الأخبار المبسطة RSS، خدمات الويب ٢ Web2، المدونات Blogs، الفيس بوك Facebook، الكتب الإلكترونية E-books، المصادر الإلكترونية E-Resouces، إلخ.، يتم حاصل جمع هذه الخدمات الإلكترونية والمقدمة عبر شبكة الإنترنت كعدد خدمات كل منها تمثل العدد واحد.

الطريقة / المعادلة:

أ + ب + ج   حيث

(أ): خدمة الفيس بوك Facebook.

(ب) : خدمة الأخبار المبسطة RSS.

(ج) : خدمات إلكترونية أخرى.

مثال: تتيح مكتبة أكاديمية ما، بعض فعالياتها من خلال بعض قنوات تكنولوجيا المعلومات مثل خدمة الفيسبوك، وخدمة RSS، وخدمة الرسائل القصيرة SMS.

خدمة الفيس بوك + خدمة الأخبار المبسطة + خدمة الرسائل القصيرة

إذاً الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الإنترنت = ٣ خدمات.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- معدل الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية (الميدانية) لكل مستفيد للمكتبة في العام.
- موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت.

يتأثر بـ :

- سرعة خط الاتصال بشبكة الإنترنت.
- مواعيد فتح المكتبة ومدى توافقها مع مجتمع المستفيدين.
- تعدد وتنوع الخدمات الإلكترونية.

١٠. موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت

المؤشر: الموقع الإلكتروني للمكتبة الأكاديمية على شبكة الإنترنت.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لتوضيح ضرورة وجود موقع إلكتروني للمكتبة الأكاديمية على شبكة الإنترنت باللغة المحلية (على الأقل)، ويفضل أن يكون للموقع واجهة بلغة أجنبية أخرى، ويمكن الحصول على بيانات إحصائية عن الموقع تبين مدى وجود الموقع وتفاعله مع زوار شبكة الإنترنت.

الطريقة / المعادلة:

يتم تصميم موقع للمكتبة الأكاديمية على شبكة الإنترنت يتناسب مع سياسة عملها ومجتمع المستفيدين.

مثال: أصبحت المكتبات التي ليس لها موقع إلكتروني تواجه خطرا يهدد وجودها ، إذ يعتمد أغلب المستفيدون من أعضاء مجموعة المستخدمين الأساسية (الطلاب الملتحقين وأعضاء هيئة التدريس الذين يعملون دوام كامل) على الموقع الإلكتروني للحصول على معلومات عن أوعية المعلومات، وقواعد البيانات المتاحة، ومواعيد العمل والأنشطة .

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- معدل الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية لكل مستفيد للمكتبة في العام.

يتأثر بـ :

- تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة.
- الخدمات التى يمكن أن يقدمها الموقع لمجتمع المستفيدين.

١١. أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت

المؤشر: معدل أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان مدى اهتمام المكتبة الأكاديمية بتوفير تكنولوجيا المعلومات من أجهزة وأدوات ووسائل اتصال ومصادر معلومات تهم مجتمع المستفيدين. يتم حساب عدد أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت والمتاحة للمجتمع المستهدف مقسوماً على عدد المجتمع المستهدف (الطلاب الملتحقين وأعضاء هيئة التدريس الذين يعملون دوام كامل).

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي عدد أجهزة الكمبيوتر المتصلة بشبكة الإنترنت ومتاحة لمجتمع المستفيدين.

(ب): عدد المجتمع المستهدف.

مثال: عدد أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت بإحدى المكتبات الأكاديمية ٣٠٠ جهاز، وعدد أفراد المجتمع المستهدف لتلك المكتبة ٣٠٠٠٠ فرد.

كيف يتم حساب معدل أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف؟

أ = ٣٠٠ جهاز.

ب = ٣٠٠٠٠ فرد.

معدل أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت = ٣٠٠ ÷ ٣٠٠٠٠

إذاً معدل أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت والمتاحة لأفراد المجتمع المستهدف =
١ جهاز لكل ١٠٠ مستفيد.

الارتباطات:

أنظر أيضًا : عدد أجهزة الكمبيوتر المتوفرة كمحطات عمل

يتأثر ب : ميزانية تكنولوجيا المعلومات وسرعة خط الاتصال بشبكة الإنترنت .

١٢. محطات العمل المتاحة للجمهور لكل فرد

المؤشر: معدل محطات العمل المتاحة للجمهور.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان مدى اهتمام المكتبة الأكاديمية بتوفير أجهزة كمبيوتر لخدمة مجتمع المستفيدين، وذلك بإحصاء عدد أجهزة الكمبيوتر المتاحة كمحطات عمل للمجتمع المستهدف مقسوماً على عدد المجتمع المستهدف (لكل ١٠٠٠)، ويقصد بالمجتمع المستهدف عدد أعضاء هيئة التدريس والطلبة)

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): إجمالي عدد أجهزة الكمبيوتر المتاحة كمحطات عمل لمجتمع المستفيدين.

(ب): عدد المجتمع المستهدف.

مثال: إذا كان عدد الأجهزة المتاحة كمحطات عمل بمكتبة ما ١٥٠ جهاز، بينما عدد المجتمع المستهدف ٣٠٠٠ فرد. فكيف يتم حساب معدل أجهزة الكمبيوتر المتوفرة كمحطات عمل لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف؟

معدل أجهزة الكمبيوتر المتوفرة كمحطات عمل لكل ١٠٠٠ فرد

= (١٥٠ ÷ ٣٠٠٠) × ١٠٠٠

إذاً معدل أجهزة الكمبيوتر المتوفرة كمحطات عمل لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف = ٥٠ جهاز.

وهو عدد قليل جداً بالنسبة للمكتبات الأكاديمية.

الارتباطات:

أنظر أيضاً: ساعات محطات العمل المتاحة لكل فرد.

يتأثر بـ : ميزانية المكتبة وحصة تكنولوجيا المعلومات منها.

١٣. ساعات محطات العمل المتاحة لكل فرد

المؤشر:عدد ساعات عمل محطات العمل لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان ساعات تشغيل أجهزة الكمبيوتر وإلى أي مدى يتم الاستفادة منها، ومدى استخدام مجتمع المستفيدين لها. ومعدل ذلك بالنسبة لكل ١٠٠٠ من أفراد المجتمع المستهدف.

وكلما زادت الساعات دلّ على كفاءة محطات العمل والاهتمام بها.

الطريقة / المعادلة:

(أ – ب) ×ج ÷ د حيث

(أ): إجمالي عدد المحطات.

(ب): عدد المحطات التي لا تعمل.

(ج): عدد ساعات المحطات التي تتيحها لأعضاء هيئة التدريس والطلبة.

(د): إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

أما إذا كان هناك جزء من المحطات الموجودة في المكتبة يعمل في ساعات عمل مختلفة فتكون قيمة الناتج طبقاً لما يلي:

((أ١ –ب١) ×ج ١) +((أ٢- ب٢)×ج٢)) ÷ د حيث أن

(أ ١): إجمالي عدد محطات الخدمة في المنطقة ١

(ب ١) : إجمالي عدد محطات الخدمة التي لا تعمل في المنطقة ١

(ج ١): عدد ساعات محطات الخدمة الموجودة في المنطقة ١ المتاحة للمستفيدين خلال العام.

(أ ٢): العدد الإجمالي لمحطات الخدمة في المنطقة ٢

(ب ٢): العدد الإجمالي لمحطات الخدمة التي لا تعمل في المنطقة ٢

(ج ٢): عدد ساعات محطات الخدمة الموجودة في المنطقة ٢ المتاحة للمستفيدين خلال العام.

(د): عدد الجمهور الذي يتم خدمته.

مثال: بلغ إجمالي عدد المحطات بمكتبة أكاديمية ما، ٨٥ محطة، في حين أن هناك ١٥ محطة لا تعمل، وبلغ عدد ساعات عمل المحطة الواحدة ٩ ساعات،

بينما بلغ عدد الجمهور المستهدف ٣٠٠٠ فرد ،فكيف يتم حساب عدد ساعات العمل العاملة سنويا ؟

ساعات العمل السنوي= ٩ ساعات يوميا × ٢٩٠ يوم = ٢٦١٠

((أ – ب) ×ج) ÷ د

أ = ٨٥ محطة

ب = ١٥ محطة لا تعمل

ج = ٢٦١٠ ساعة

د = ٥٠٠,٠٠٠ فرد

((أ – ب) ×ج) ÷ د

= ((٨٥ – ١٥) × ٢٦١٠) ÷ ٣,٠٠٠ =

إذا محطات العمل المتاحة لكل فرد بالساعة = ٦٠,٩ ساعة تقريبا سنوياً.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- حساب عدد دورات التدريب سنويا بالنسبة لإجمالي العاملين دون المتطوعين.
- عدد الملتزمين بحضور برامج التدريب الرسمية على تقنية المعلومات والبرامج ذات العلاقة.

يتأثر بـ: طلبات المستفيدين ؛ عدد الدورات التدريبية التى تقدمها المكتبة.

١٤. عدد المقاعد لكل ١٠٠ عضو

المؤشر: حساب عدد المقاعد لكل١٠٠ عضو من مجموعة المستخدمين الأساسية.

التعريف: وتشتمل المقاعد على مقاعد القراءة ومقاعد العمل على أجهزة الحاسب الآلي والحجرات الخاصة بمجموعات العمل...، أما أعضاء مجموعة المستخدمين الأساسية فتشمل الطلاب الملتحقين وأعضاء هيئة التدريس الذين يعملون دوام كامل (كامل الوقت).

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد المقاعد.

(ب): عدد أعضاء مجموعة المستفيدين الأساسية.

مثال: يبلغ عدد المقاعد في مكتبة جامعية ما ٤٠٠ مقعد، في حين يبلغ عدد أعضاء مجموعة المستفيدين الأساسية ٣٠٠٠ عضو

أ = ٤٠٠ مقعد.

ب = ٣٠٠٠ عضو من مجموعة.

عدد المقاعد لكل الف عضو من مجموعة المستخدمين الأساسية = أ ÷ ب

عدد المقاعد لكل الف عضو من مجموعة المستخدمين الأساسية = ٤٠٠ ÷ ٣٠٠٠ × ١٠٠

إذاً عدد المقاعد لكل ١٠٠ عضو من مجموعة المستخدمين الأساسية =١٣,٣ مقعد.

الارتباطات:

أنظر أيضاً: عدد العاملين لكل ١٠٠٠ عضو.

يتأثر بـ: مساحة المكتبة والمقاعد الكلية بالمكتبة.

١٥. ساعات الفتح لكل أسبوع

المؤشر: عدد ساعات الفتح الإعتيادية في الأسبوع للمكتبة الرئيسية أو المركزية.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لحساب ساعات الفتح أسبوعيًا وإذا كانت بالمكتبة أقسام لها ساعات فتح مختلفة فيتم حساب أطول مدة فتح، و إذا تغيرت ساعات الفتح خلال فترة التقرير تحسب ساعات الفتح في نهاية فترة التقرير.

مثال: مكتبة أكاديمية خدمات الإعارة بها لمدة ٨ ساعات، بينما خدمة الاطلاع لمدة ٦ ساعات يوميًا، تحسب عدد ساعات الفتح تبعًا لساعات خدمة الإعارة.

إذا ساعات الفتح لكل أسبوع = (٨ × ٥) = ٤٠ ساعة أسبوعيًا.

الارتباطات:

أنظر أيضا: إعارة الأوعية.

يتأثر بـ: مواعيد العمل بالمكتبة.

١٦. ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب

المؤشر: ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب.

التعريف: تقييم إلى أي درجة تطابق ساعات فتح المكتبة الأكاديمية احتياجات مجموعة المستفيدين الأساسية،أي العدد الفعلي لساعات الفتح مقارنة بعدد الساعات التي يرغب فيها المستفيدون.

الطريقة / المعادلة:

صمم استبيان مبسط لقياس رضا المستفيدين عن ساعات فتح المكتبة، مع إعطائهم خيار أن يحددوا وقتاً إضافياً يجب أن تفتح المكتبة فيه، يمكن إضافة سؤال عن حالة المستفيدين حيث يمكننا ذلك من معرفة احتياجات المجموعات الخاصة.

مثال: مثال لسؤال الاستبيان :

ما مدى رضاك عن ساعات فتح المكتبة الحالية وتعطي درجات من ١ الى ٥؟

حيث يشير الرقم (١) إلى أقل نسبة رضا، و يشير الرقم (٥) إلى أعلى نسبة رضا

من فضلك حدد الساعات الأخرى غير ساعات العمل الحالية التي ترغب أن تقوم المكتبة بالفتح فيها وذلك بوضع (O) في المربع الملائم، ساعات الفتح الحالية الفعلية ممثلة بحرف (X)

ساعات الفتح	أيام الأسبوع						
	السبت	الأحد	الأثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	الجمعة
١٢م- ٧ص							
٧- ٨							
٨- ٩							
٩- ١٠							
١٠- ١١	×	×	×		×	×	×
١١- ١٢	×	×	×		×	×	×
١٢- ١	×	×	×		×	×	×
١- ٢	×	×	×		×	×	×
٢- ٣	×	×	×		×	×	×
٣- ٤	×	×	×		×	×	×
٤- ٥	×	×	×		×	×	×
٥- ٦	×	×	×		×	×	×
٦- ٧	×	×	×		×	×	×
٧- ٨							
٨- ٩							
٩- ١٠							
١٠- ١١							
١١- ١٢							

من الممكن سؤال المستفيدين أسئلة مباشرة من خلال المقابلات، أو من خلال الاستبيان أو من خلال البريد، أو من خلال استبيان إلكتروني أو من خلال مكالمة تليفونية.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث :

(أ) = عدد ساعات الفتح الحالية

(ب) = عدد الساعات التي ذكر المستفيدون احتياجهم اليها (الساعات الحالية+ الساعات الإضافية)

مثال : لو كانت المكتبة تفتح ٦٠ ساعة أسبوعيا، وطلب المستفيدون ١٠ ساعات إضافية، تكون النتيجة كالتالي:

= (أ ÷ ب) × ١٠٠

ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب = (٦٠ ÷ ٧٠) × ١٠٠= ٨٦ ٪

إذاً ساعات فتح المكتبة الأكاديمية مقارنة بالطلب =٨٦ ٪ من إجمالي ساعات الفتح.

أحد الحلول أن تفتح المكتبة أبوابها دون تقديم خدمة وذلك بالاستعانة بعاملين غير مهنيين / متخصصين يديرون المكتبة أثناء تلك الفترة.

١٧.عدد العاملين لكل ١٠٠٠ عضو

المؤشر: حساب عدد العاملين دوام كامل لكل ١٠٠٠ عضو من مجموعة المستفيدين الأساسية.

التعريف: العاملين دوام كامل (كامل الوقت)، بما في ذلك المساعدين من الطلاب، والعاملين بالمشروعات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠٠ حيث

(أ): عدد العاملين دوام كامل

(ب): عدد أعضاء مجموعة المستخدمين الأساسية .

مثال: يبلغ عدد العاملين في مكتبة جامعية ما ١٠ عاملين، في حين يبلغ عدد أعضاء مجموعة المستخدمين الأساسية ١٥٠٠ عضو.

أ = ١٠ عاملين.

ب = ١٥٠٠ عضو من مجموعة.

عدد العاملين دوام كامل لكل الف عضو من مجموعة المستخدمين الأساسية = أ ÷ ب

عدد العاملين دوام كامل لكل الف عضو من مجموعة المستخدمين الأساسية

= ١٠ ÷ ١٥٠٠ × ١٠٠٠

إذاً عدد العاملين لكل ١٠٠٠ عضو من مجموعة المستخدمين الأساسية =٦.٦٦ عامل.

الارتباطات:

يتأثر بـ :

- عدد المستفيدين.
- عدد المشروعات.

١٨. النفقات على الإنتاج الفكري والمعلومات لكل ١٠٠ عضو

المؤشر: النفقات على الإنتاج الفكري والمعلومات لكل ١٠٠ عضو من مجموعة المستخدمين الأساسية في العام.

التعريف: يشمل نفقات التزويد، والتصاريح، والتجليد، وتكلفة الدفع لكل استعراض للمعلومات أو مشاهدة، وتحسب النفقات خلال عام مالي كامل، إذا كانت قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية ممولة من خلال تكتلات، أو تمويل مركزي جزئي، يحسب نصيب المكتبة من هذه التكلفة

المعادلة / الطريقة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): يشمل نفقات التزويد، التصاريح، التجليد، تكلفة الدفع لكل استعراض للمعلومات أو مشاهدة.

(ب) : عدد أعضاء مجموعة المستفدين الأساسية.

مثال: تنفق مكتبة ما على تزويد الإنتاج الفكري والمعلومات مبلغ يصل إلى ٥٥٠٠٠ $، في حين يبلغ عدد أفراد المجتمع المستهدف ٥٠٠٠ عضو. كيف يتم حساب النفقات على أوعية المعلومات فى الإنتاج الفكري والمعلومات لكل مستفيد في العام؟

أ = ٥٥٠٠٠٠ $

ب = ٥٠٠٠٠ عضو

النفقات على الإنتاج الفكري والمعلومات لكل ١٠٠٠ عضو في العام = (أ ÷ ب) × ١٠٠٠

النفقات على الإنتاج الفكري والمعلومات لكل ١٠٠٠ عضو في العام=(٥٥٠٠٠٠÷٥٠٠٠٠)× ١٠٠٠

إذاً النفقات على النفقات على الإنتاج الفكري والمعلومات لكل ١٠٠ عضو في العام = ١١٠٠ $.

الارتباطات:

أنظر أيضاً: نسبة الإنفاق على توفير المعلومات فى المجموعات الإلكترونية.

يتأثر بـ: نفقات المكتبة على الإمداد بالمعلومات.

١٩.النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية

المؤشر: النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية مقابل الإنفاق على كل المجموعات.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لقياس بناء المكتبة لمجموعاتها الإلكترونية، وذلك بحساب نسبة ما ينفق على المجموعات الإلكترونية قياساً بما ينفق على إجمالي المجموعات الإلكترونية والتقليدية المطبوعة سنويًا.

النفقات على المجموعات التقليدية تتضمن قيمة الشراء والتراخيص اللازمة للإستخدام ولا تتضمن التجليد أوتكلفة النقل، أما النفقات على المجموعات الإلكترونية تتضمن الإشتراكات سواء كانت دوريات أو قواعد بيانات وتصاريح الاستخدام والوصول إلى المعلومات، وإذا كانت قواعد

البيانات والسلاسل الإلكترونية ممولة من خلال تكتلات أو تمويل مركزي جزئي، يحسب ما تتحمله المكتبة من هذه التكلفة.

كما تحسب النفقات التى تدفع عند استعراض أو مشاهدة الوثيقة ولاتتضمن نفقات توصيل الوثائق الإلكترونية أو الأجهزة والبرمجيات التى تستخدم مع المجموعات الإلكترونية مثل أجهزة الكمبيوتر والشبكة والبرمجيات التى تساعد على عرض وتصفح وطباعة المجموعات الإلكترونية، وتتراوح هذه النسبة من ٤٪ إلى ٧٥٪ تبعًا لسياسة أوعية المعلومات بالمكتبة، والمكتبات الطبية والعلمية تحصل على أعلى النسب.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): الإنفاق على المجموعة الإلكترونية لمدة عام، ولا تتضمن التوصيل أو الأجهزة والشبكة والبرمجيات.

(ب): إجمالي النفقات على الإمداد بالمعلومات والمجموعات الإلكترونية والتقليدية، ولا تتضمن توصيل أو نقل الوثائق أو التجليد.

مثال: مكتبة أكاديمية تنفق سنويًا على إجمالي المجموعات التقليدية والإلكترونية ١٥٠٠٠٠٠ منها ١٧٥٠٠٠على المجموعات الإلكترونية فقط .

المؤشر ٪ =(١٧٥٠٠٠ ÷ ١٥٠٠٠٠٠٠)× ١٠٠ = ١١,٦٪

إذاً النسبة المئوية لنفقات إنشاء المجموعات الإلكترونية مقابل المنفق على الامداد بالمعلومات وكل المجموعات = ١١,٦ ٪

الارتباطات:

أنظر أيضا:

- النفقات على الإنتاج الفكري والمعلومات.

يتأثر بــ:

- ميزانية المكتبة الأكاديمية.

٢. الاستخدام

وتشتمل على مؤشرات الأداء ذات الصلة بالاستخدام الفعلى من قبل المستفيدين مثل الزيارات والتدريب والإتاحة للمقتنيات.

٢٠. معدل دوران أوعية المعلومات

المؤشر: معدل دوران أوعية المعلومات.

التعريف: حساب متوسط الإعارات لكل وعاء معلومات.

الطريقة / المعادلة:

(أ + ب) ÷ ج حيث

(أ): إجمالي عدد الإعارات الخارجية خلال عام.

(ب): إجمالي عدد الاستخدام الداخلي لأوعية المعلومات.

(ج): إجمالي عدد أوعية المعلومات.

ويرتبط الحدان الأدني والأقصى لمعدل دوران الأوعية بحجم أفراد المجتمع المستهدف(BIX, 2006) كالآتي:

عدد أفراد المجتمع المستهدف	الحد الأدنى	الحد الأقصى
المجتمع المستهدف ≥ ١٥٠٠٠	٢,١	٧,٤
المجتمع المستهدف > ٣٠٠٠٠	١,٢	٧,٨
المجتمع المستهدف > ٥٠٠٠٠	١,٨	٩,٢
المجتمع المستهدف > ١٠٠٠٠٠	٢,٢	٦,٥
المجتمع المستهدف ≤ ١٠٠٠٠٠	٢,٦	٧,١

مثال: مكتبة أكاديمية ما عدد الإعارات خلال عام لها ٧٦٦١٠ عملية إعارة خارجية، كما تمت بالمكتبة ٣٢٦٤٠ عملية استخدام داخلي خلال العام نفسه، وإجمالي عدد أوعية المعلومات بها يبلغ ٣٢٠٠٠ وعاء معلومات. كيف يتم حساب معدل الدوران لكل وعاء بتلك المكتبة؟

الطريقة:

أ = إجمالي عدد الإعارات الخارجية خلال عام = ٧٦٦١٠ إعارة.

ب = عدد الاستخدام الداخلي لأوعية المعلومات = ٣٢٦٤٠ عملية.

ج = إجمالي عدد أوعية المعلومات = ٣٢٠٠٠

معدل دوران أوعية المعلومات = (أ + ب) ÷ ج

معدل دوران (أوعية المعلومات) = (٧٦٦١٠ + ٣٢٦٤٠) ÷ ٣٢٠٠٠

إذاً معدل دوران أوعية المعلومات بتلك المكتبة = ٣,٤

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- إتاحة العناوين
- إتاحة العناوين المطلوبة
- عدد المجتمع المستهدف.

يتأثر ب:

- عدد النسخ من كل عنوان خاصة العناوين الاكثر طلبا.
- تكوين مجموعة المجموعات بالنسبة الي طلبات المستفيدين.
- المدد القياسية للاستعارة في المكتبة، والمدد المخصصة لاستعارة عناوين يشتد الطلب عليها.
- عدد النسخ المصرح باستعارتها معا في نفس الوقت.
- عدد النسخ المحجوزة للتجليد ، أو لأسباب فنية أخري، سرعة إعادة الترفيف.
- أنشطة المكتبات ومهارات القائمين بها في مجال تنشيط العمل المكتبي.

كما يلاحظ أن الدرجات العالية تعكس معدلات عالية من الإتاحة، والدرجات المتدنية تعكس معدلات إتاحة أقل، ويتوقع حدوث تباين موسمي ملحوظ في بعض المكتبات خلال أسبوع أو يوم.

٢١. الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد

المؤشر: الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد.
التعريف: تقييم كم استخدام أوعية المعومات داخل المكتبة.
الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب × ج) ÷ د حيث

(أ): عدد الأوعية المحصاة أثناء فترة أخذ العينات.
(ب): عدد أيام العمل في مدة أخذ العينات.
(ج): إجمالي عدد أيام العمل في سنة كاملة.
(د): عدد أفراد المجتمع المستهدف.

الطريقة:

تحدد مدة معينة لأخذ العينات، ويطلب من المستفيدين خلال هذه المدة عدم إعادة ترفيف الأوعية المستخدمة في المكتبة، ويحصى عدد الأوعية قبل إعادة الترفيف من خلال تسجيل للكتب المستخدمة على النظام الآلي المستخدم بالمكتبة.

مثال: مكتبة ما عدد الأوعية المحصاة أثناء فترة أخذ عينة من أوعية المعلومات لحساب عدد الأوعية المستخدمة داخل المكتبة هي ٣٠٠ وعاء خلال ٦ أيام، وبحساب عدد أيام العمل في العام وجد أنها ٣١٨ يوماً، كما أن عدد أفراد المجتمع المستهدف هو ٣٠٠٠ فرد. كيف يتم حساب عدد أوعية المعلومات التي استخدمت داخلياً دون أن تعار خارج المكتبة؟

أ = عدد الأوعية المحصاة أثناء فترة أخذ العينات = ٣٠٠ وعاء.

ب = عدد أيام العمل في مدة أخذ العينات = ٦ أيام.

ج = إجمالي عدد أيام العمل في عام كامل = ٣١٨ يوماً.

د = عدد أفراد المجتمع المستهدف = ٣٠٠٠

الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد = (أ ÷ ب × ج) ÷ د

الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد = (٣٠٠ ÷ ٦ × ٣١٨)÷ ٣٠٠٠

إذاً الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد خلال عام بتلك المكتبة = ٥,٣ وعاء

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- الإعارات لكل فرد.
- الإمداد بالأوعية.

يتأثر ب:

- قد يستخدم الوعاء أكثر من مرة قبل إعادة ترفيفه، وقد لا يستخدم الوعاء رغم نزوله من على الرف.

٢٢. الإعارات لكل فرد

المؤشر: الإعارات لكل فرد.

التعريف: إجمالي عدد الاستعارات خلال عام مقسوماً على عدد أفراد مجموعة المستخدمين الأساسية. ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم معدل استخدام المجتمع المستهدف لمقتنيات المكتبة، وتقييم كفاءة أوعية المعلومات وقدرة المكتبة علي ترويج استخدامها.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد الإعارات خلال عام.

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف.

الحدان الأدنى والأقصى:

- الحد الأدنى ٨,٤ إعارة لكل مستفيد خلال عام.
- الحد الأقصى ١٠,٣ إعارة لكل مستفيد خلال عام.

مثال: مكتبة أكاديمية ما وصل إجمالي عدد الإعارات إلى ٧٠٠٠ عملية إعارة خلال عام، وعدد أفراد المجتمع المستهدف ٣٠٠٠ فرد.

كيف يتم حساب نصيب كل فرد من الإعارات؟

أ : عدد الإعارات خلال عام = ٧٠٠٠

ب : عدد أفراد المجتمع المستهدف = ٣٠٠٠

الإعارات لكل فرد = أ ÷ ب

الإعارات لكل فرد = ٧٠٠٠ ÷ ٣٠٠٠

إذاً الإعارات لكل فرد من المجتمع المستهدف في العام لتلك المكتبة = ٢,٣ عملية إعارة

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- معدل دوران أوعية المعلومات.

يتأثر بـ:

- الظروف الدراسية.
- المتغيرات التعليمية.
- المتغيرات الاجتماعية.
- المتغيرات الاقتصادية.

٢٣. النسبة المئوية للأوعية غير المستخدمة

المؤشر: النسبة المئوية للمواد غير المستخدمة.

التعريف: حساب النسبة المئوية لأوعية المعلومات غير المستخدمة خلال عام.

الطريقة / المعادلة:

أخذ عينة عشوائية من مجموعات المكتبة، ويسجل أمام كل وعاء إذا كان قد سجل كإعارة خلال فترة معينة، أو ما إذا كان قد سجل استخداماً داخليًا.

الطريقة= (ج - أ - ب) ÷ ج × ١٠٠ حيث

(أ): عدد أوعية المعلومات التي أعيرت.

(ب): عدد أوعية المعلومات التي سجلت استخدام داخل المكتبة.

(ج): إجمالي عدد المجموعات.

مثال: مكتبة ما عدد أوعية المعلومات التي اعيرت خلال عام هي ٥٠،٠٠٠ وعاء، وعدد أوعية المعلومات التي سجلت كاستخدام داخلي ٢٥،٠٠٠ وعاء، في حين أن أوعية المعلومات القابلة للاطلاع والإعارة الخارجية ١٠٠،٠٠٠ وعاء. كيف يتم حساب النسبة المئوية لأوعية المعلومات التي لم تعار بتلك المكتبة؟

أ = عدد أوعية المعلومات التي اعيرت = ٢٥,٠٠٠ وعاء،

ب = عدد أوعية المعلومات التي سجلت استخدام داخل المكتبة = ٢٥,٠٠٠ وعاء،

ج = إجمالي عدد المجموعات = ١٠٠,٠٠٠ وعاء

نسبة الأوعية غير المستخدمة = (ج - أ - ب) ÷ ج × ١٠٠

نسبة الأوعية غير المستخدمة = (١٠٠,٠٠ - ٥٠,٠٠٠ - ٢٥,٠٠٠) ÷ ١٠٠,٠٠٠× ١٠٠

=٢٥,٠٠٠÷١٠٠,٠٠٠× ١٠٠ =٢٥٪

إذاً النسبة المئوية لأوعية المعلومات لم تعار خلال عام بتلك المكتبة = ٢٥٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- معدل دوران أوعية المعلومات.
- مجمل حركة المجموعات.

يتأثر بـــ:

- سياسة تنمية المجموعات.

٢٤. الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية لكل مستفيد للمكتبة في العام

المؤشر: معدل الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية (الميدانية) لكل مستفيد للمكتبة في العام.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان مدى إقبال المستفيدين على الزيارات الفعلية لمبنى المكتبة (من خلال عد الدخول والخروج من البوابة الدوارة للمكتبة أو البوابة الإلكترونية) ويمكن استخدام الطريقة اليدوية لعينات على فترات مختلفة للتحقق من طريقة التقدير، وزيارة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت وموقع الفهرس الآلي والمكتبة الإلكترونية أو التعامل مع الملفات الإلكترونية وقواعد البيانات (وهذه يمكن حسابها من خلال عداد الزيارات بالموقع أو ملف إحصاءات الموقع)، وبحساب عدد هذه الزيارات الافتراضية والميدانية مقسوماً على عدد المجتمع المستهدف (الطلبة وأعضاء هيئة التدريس الدائمين) فينتج معدل الزيارات لكل مستفيد.

الطريقة / المعادلة:

(أ + ب) ÷ ج حيث

(أ): إجمالي عدد الزيارات المادية.

(ب): عدد الزيارات الافتراضية.

(ج): عدد أعضاء مجموعة المستفيدين الأساسية.

مثال: مكتبة ما يبلغ عدد الزيارات المادية لمبني المكتبة وفروعها المتنقلة خلال العام ١٢٠٠٠٠ زيارة، كما يبلغ عدد الزيارات الافتراضية للمكتبة (من خارج مبنى المكتبة) ٣٠٠٠٠٠ زيارة افتراضية، وعدد أفراد المجتمع المستهدف ١٠٠٠٠٠ فرد. كيف يتم حساب عدد الزيارات المادية والافتراضية للمكتبة لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف؟

معدل الزيارات المادية والافتراضية للمكتبة خلال عام = (أ + ب) ÷ ج

معدل الزيارات المادية والافتراضية للمكتبة خلال عام = (١٢٠٠٠٠ + ٣٠٠٠٠٠) ÷ ١٠٠٠٠٠

إذاً معدل الزيارات المادية والافتراضية للمكتبة لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف خلال عام = ٤,٢ زيارة.

الارتباطات:

أنظر أيضا:

- نسبة الإنفاق على المجموعات الإلكترونية.
- ساعات فتح المكتبة.

يتأثر بـ:

- عدد الأعضاء.
- خدمات المكتبة.

٢٥. مشاركات تدريب المستفيدين لكل ١٠٠ من أعضاء المجموعة الأساسية

المؤشر: عدد المحاضرات التدريبية لكل مستفيد.

التعريف: حساب عدد المحاضرات التدريبية أو الدروس التعليمية سواء كانت تقليدية أو إلكترونية، متضمنة الجولات الداخلية بالمكتبة مقابل المجتمع المستهدف. مثل: محو الأمية المعلوماتية، ....

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠٠ حيث

(أ) : عدد المحاضرات أو الدروس التعليمية خلال فترة زمنية محددة (عام).

(ب) : عدد أعضاء مجموعة المستخدمين الأساسية.

مثال: مكتبة أكاديمية ما تم عمل مجموعة من المحاضرات التدريبية أو الدروس التعليمية والتدريبية للمستفيدين خلال عام، وبلغ عدد تلك المحاضرات التدريبية ٣٥٠ محاضرة، بينما يبلغ عدد أعضاء مجموعة المستفيدين الأساسية لتلك المكتبة ٥٠٠٠ ، كيف يتم حساب عدد المحاضرات التدريبية لكل ١٠٠ مستفيد من المجتمع المستهدف؟

(أ ÷ ب) × ١٠٠

أ = ٣٥٠

ب = ٥٠٠٠٠

(٣٥٠ ÷ ٥٠٠٠) × ١٠٠

إذاً عدد المحاضرات التدريبية لكل ١٠٠ من أعضاء مجموعة المستخدمين الأساسية بتلك المكتبة = ٧ محاضرات.

٢٦. عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد

المؤشر: عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد.

التعريف: تقدير إلى أي مدى تتوفر المصادر الإلكترونية المناسبة لمجال اهتمام المستفيدين، وتحسب على أساس عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها جزئياً أو كلياً من كل مصدر إلكتروني مقسوماً على عدد أفراد مجموعة المستفيدين الأساسيين.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها من مصدر إلكتروني معين في فترة زمنية محددة،

(ب): عدد أفراد مجموعة المستفيدين الأساسيين.

مثال: مكتبة أكاديمية ما، بلغ إجمالي عدد الوحدات التي تم تحميلها من مصدر إلكتروني معين ١٦٥٠ وحدة،وذلك خلال فترة ثلاثة أشهر، في حين بلغ عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته ٣٠,٠٠٠ فرد.

كيف يتم عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد ؟

أ = عدد الوحدات التي تم تحميلها من مصدر إلكتروني معين =١٦٥٠ وحدة.

ب = عدد أفراد مجموعة المستفيدين الأساسيين = ٣٠٠٠٠ فرد.

عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد = أ ÷ ب

عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد = ١٦٥٠ ÷ ٣٠٠٠

إذاً عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد = ٠,٥٥ وحدة محملة.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- تكلفة التحميل لكل وحدة محتوى.

يتأثر ب:

- ميزانية المكتبة.
- نوعية المستفيدين.

- مدى اهتمام المكتبة بالتطوير الإلكتروني.

٢٧. عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة

المؤشر: عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لتقدير مدى وصول المستفيدين إلى المواد موضع اهتمامهم من المصادر الإلكترونية، يتضمن سهولة الوصول، ووجود المعلومات التى يبحث عنها المستفيد في أكثر من شكل إلكتروني (نص، صور، فيديو،...)، وكلما زادت الوثائق التى يتم تنزيلها يدلّ على أن المعلومات المتاحة تلبى احتياجات المستفيدين، وكلما زادت الجلسات بلا زيادة فى الوثائق التى تم تحميلها يدلّ على أن المعلومات المتاحة يصعب الوصول إليها، أو لا تلبى احتياجات المستفيدين وبالتالى يجب النظر فيها بالتغيير أو التطوير.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب)   حيث

(أ): عدد الوثائق أو المداخل التي يتم تنزيلها من مصدر إلكتروني محدد خلال فترة زمنية محددة (عام مالي كامل)

(ب): عدد الجلسات التى تمت على نفس المصدر الإلكتروني في الفترة نفسها.

مثال: بلغ عدد الوثائق التي تم تنزيلها من مصدر إلكتروني بمكتبة ما الى ٦٥٠ وثيقة، في حين بلغت عدد الجلسات على نفس االمصدر الإلكتروني ١٠٠٠ جلسة.

المؤشر ٪ = ٦٥٠÷١٠٠٠ = ٦٥٪

إذاً عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة = ٦٥٪ من إجمالي عدد الجلسات .

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية مقابل الإنفاق على كل المجموعات.
- معدل تحديث أوعية المعلومات.

يتأثر بـ :

- طلبات مجتمع المستفيدين.
- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالمكتبة.

٢٨. معدل شغل المقاعد

المؤشر: معدل شغل المقاعد.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لحساب النسبة المئوية للمقاعد المستخدمة وقت اجراء الاستقصاء. وتحسب المقاعد سواء كانت مجهزة (مرفق معها جهاز كمبيوتر وخلافه)، أو غير مجهزة كمقاعد الأطفال ومقاعد غرفة المذاكرة وقاعة الإجتماعات والمؤتمرات، وقاعة السمع بصريات، مع مراعاة الا يشمل العدد مقاعد العاملين والمسرح والمقاعد الإحتياطية للعاملين.

ويكون الحساب لنسبة إشغال المقاعد فى أوقات متعددة مثل وقت الذروة وغيره خلال اليوم وخلال أيام مختلفة من الأسبوع وخلال شهور معينة فى السنة (يقل الإقبال على المكتبات ومنها الوطنية فى شهر رمضان). كما يجب أن يكون هناك توازن فى عدد المقاعد فلا يتم زيادتها فتظل شاغرة طول الوقت وتشغل مكانًا داخل المكتبة ولايتم تقليلها فيكون هناك انتظار من المستفيدين وأحيانًا قد تضطر المكتبة إلى زيادة عدد ساعات العمل لتقليل أوقات الذروة وفى هذه الحالة يجب عمل استبيان للمستفيدين للوقوف على أن

ذلك حل لمشكلة شغل المقاعد بصفة مستمرة أو يتم زيادة المقاعد إذا كانت مساحة أماكن المكتبة تسمح بذلك. هذا المؤشر يمكن تطبيقه أيضًا على المقاعد بكل قاعة، فقد تجد قاعة مزدحمة دائمًا وأخرى شاغرة دائمًا، وبالتالى يمكن إعادة توزيع المقاعد بينهما، ويمكن القياس عشوائيًا خلال أى فترة ومن خلال تكرار القياس تصل المكتبة الوطنية إلى حد أقصى وحد أدنى لشغل المقاعد.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد المقاعد المستخدمة.

(ب): إجمالي عدد المقاعد المتاحة للمستفيدين.

ويقرب الناتج لأقرب رقم صحيح.

يتأثر بـ : مساحة المكتبة، وأنشطة المكتبة .

٢٩. معدل استخدام محطات العمل

المؤشر: معدل استخدام محطات العمل.

التعريف: قياس المعدل الإجمالي لاستخدام المحطات التي تتعامل معها. يتم حساب عدد المحطات المتاحة للمستفيدين ولا يتضمن ذلك محطات العمل التي لا تعمل، أو في الصيانة، ثم تقسم على إجمالي محطات العمل خلال شهر. ينحصر الناتج بين ٠ و ١٠٠ ٪، وتعني النسبة الأعلى أن المحطة تعمل بكثافة أو أن هناك أحمالاً زائدة عليها، وربما يشير هذا إلى حاجتها لمصادر أخرى مساعدة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): متوسط عدد المحطات المستخدمة.

(ب): متوسط مجموع عدد المحطات المتوفرة.

مثال: عدد المحطات العاملة ١٠٠ محطة عمل، والإجمالي للمحطات ١١٠

فيكون المؤشر = ١٠٠ ÷ ١١٠ × ١٠٠ = ٩١٪.

إذًا معدل استخدام محطات العمل بتلك المكتبة = ٩١ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- عدد ساعات محطات العمل المتاحة لكل فرد.

يتأثر بـ :

- صيانة محطات العمل.
- إجمالي محطات العمل المتاحة للمستفيد.

٣٠. رضا المستفيدين

المؤشر: قياس درجة رضا المستفيدين

التعريف: تقييم رضا المستفيد عن مجمل خدمات المكتبة،أو عن خدمة أو أكثر من خدمات المكتبة

يمكن مقارنة المكتبة مع نفسها خلال فترات زمنية مختلفة، كما يمكن المقارنة بين المكتبات عندما تتشابه في الظروف

كما يستخدم هذا المؤشر لتقييم فئات معينة مثل (طلاب الجامعات، أعضاء هيئة التدريس، كبار السن)

كما يستخدم لقياس ملاحظات المستفيدين حول الخدمات العامة مثل: عدد ساعات العمل، إتاحة الاوعية، خدمات الإعارة بين المكتبات، الخدمة

المرجعية والإرشاد، تدريب المستفيدين، وجهة نظر موظفي المكتبة، إجمالي الخدمات المكتبية

الطريقة / المعادلة:

يجب عمل استبيان لقياس رضا المستفيدين لكل خدمة من خدمات المكتبة.

مثال:

لقياس النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن خدمة حجز الكتب في مكتبة ما.

نقوم بعمل استبيان يتضمن السؤال التالي: ما رأيك في خدمة حجز الكتب بالمكتبة؟

م	السؤال عن الخدمة	١	٢	٣	٤	٥
	ما رأيك في خدمة حجز الكتب بالمكتبة؟					

حيث يشير الرقم (١) إلى أقل نسبة رضا، و يشير الرقم (٥) إلى أعلى نسبة رضا

ونفترض أن عدد أعضاء المكتبة الذين أجابوا عن الاستبيان ٢٠٠ فرد(يفترض ان يتم ضرب هذا الرقم × ٥ لنحصل على اعلى درجة رضا) = ١٠٠٠

وكان عدد الأفراد الذين أجابوا على كل رقم كالتالي:

الرقم ١ (أقل نسبة رضا) = ١٥ فردًا.

الرقم ٢ = ٣٥ فردًا.

الرقم ٣ = ٢٠ فردًا.

الرقم ٤ = ٥٥ فردًا.

الرقم ٥ (أعلى نسبة رضا) = ٧٥ فردًا.

أ = عدد الذين أجابوا برقم (١) × ١ = ١٥ × ١ = ١٥

ب = عدد الذين أجابوا برقم (٢) × ٢ = ٣٥ × ٢ = ٧٠

ج = عدد الذين أجابوا برقم (٣) × ٣ = ٢٠ × ٣ = ٦٠

د = عدد الذين أجابوا برقم (٤) × ٤ = ٥٥ × ٤ = ٢٢٠

هـ = عدد الذين أجابوا برقم (٥) × ٥ = ٧٥ × ٥ = ٣٧٥

مجموع الدرجات = ١٥ + ٧٠ + ٦٠ + ٢٢٠ + ٣٧٥ = ٧٤٠

ز = مجموع درجات الاستبيان = ٧٤٠

و = أعلى درجة رضا= (عدد الأفراد الذين أجابوا على الاستبيان = ٢٠٠× ٥ (أعلى درجة رضا)) = ١٠٠٠

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (ز ÷ و) × ١٠٠

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (٧٤٠ ÷ ١٠٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن خدمة حجز الكتب بتلك المكتبة = ٧٤ ٪.

ملحوظة: لقياس رضا المستفيدين عن مجموعة من خدمات المكتبة يمكن عمل استبيان واحد شامل تلك الخدمات جميعاً.

الارتباطات:

يتأثر بـــ:

(الخبرة السابقة للمستفيدين) حيث يعد ما يتوقعه المستفيدون عاملاً هاماً فاذا لم يحظ المستفيد من قبل بخدمة ذات جودة عالية فقد يرضى بخدمة أقل،

وهذا هو السبب في تعذر المقارنة بين نوع من المكتبات وآخر، وعلى هذا قد تكون تلك الجزئية خادعة بالنسبة للمكتبات فقد يكون هناك مستفيدان تلقيا نفس الخدمة وفي ذات الوقت أحدهما راضي والآخر غير راضي وذلك لسابق خبرات أحد المستفيدين عن الآخر وبالتالي فإن هذا المقياس قد يكون خادعًا بالنسبة للأشخاص قليلي الخبرة في التعامل مع المكتبات، لذا فيجب ألا يُسَر القائمون على المكتبة بهؤلاء المستفيدين بل يجب عليهم أن يقيموا الحالة تقييماً صحيحًا للوصول نحو هدفهم الأكيد لتحسين الخدمة لأقصى درجة من أجل الحصول على رضا المستفيد.

٣- الكفاءة

وتشتمل على مؤشرات الأداء ذات الصلة بمدى الاستفادة من النفقات لتحقيق أفضل عائد.

٣١. نفقات المكتبة لكل مستفيد نشط

المؤشر: نفقات المكتبة لكل مستفيد نشط في العام.

التعريف: تشمل كل النفقات (عدا الأصول الثابتة) أي تشمل النفقات على العاملين، التأجير، التزويد، التصاريح، التجليد، شبكات الكمبيوتر(العمليات والصيانة)، الاتصالات، صيانة المبنى، احلال واصلاح الآثاث و الأجهزة.

ولا تحسب الأصول الثابثة وهى تعني النفقات على مواقع المكتبة، أو مباني جديدة، وامتدادات للمبنى، الأثاث، والأجهزة للمباني الجديدة، والتوسعات، وأنظمة الكمبيوتر(المكونات المادية والبرمجيات).

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي نفقات المكتبة عدا الأصول الثابتة .

(ب): عدد الأعضاء المسجلين كمستعيرين نشطين.

مثال: تنفق مكتبة ما مبلغ ٨٠٠٠٠ $، بينما يبلغ الأعضاء المسجلين كمستعيرين نشطين ٢٢٠٠ مستفيد

أ = ٨٠,٠٠٠ $

ب = ٢٢٠٠ مستفيد

نفقات المكتبة لكل مستفيد نشط في العام = أ ÷ ب

نفقات المكتبة لكل مستفيد نشط في العام = ٨٠٠٠٠ ÷ ٢٢٠٠

إذاً نفقات المكتبة لكل مستفيد في العام = ٣٦,٣٦ $.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- تكلفة كل زيارة إلى المكتبة.
- تكلفة كل إعارة.
- النفقات على أوعية المعلومات لكل مستفيد في العام.

يتأثر بـ :

- فعالية تكلفة المكتبة على فترات زمنية مختلفة.
- لا ينبغي النظر إلى هذا المؤشر بمفرده بل ينبغي النظر اليه في وجود جودة الخدمات وما يلبي أهداف المكتبة.
- قد يصلح المؤشر في تبرير إنفاق المال العام ويساعد علي فهم الفروق في التكاليف بين المكتبات المتشابهة.

٣٢. نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين

المؤشر: نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين.

التعريف: تشمل نفقات التزويد، والتصاريح، والتجليد، وتكلفة الدفع لكل استعراض للمعلومات أو مشاهدة للمعلومات.

تحسب النفقات خلال عام مالي كامل، إذا كانت قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية ممولة من خلال تكتلات مكتبية، أو تمويل مركزي جزئي، يحسب ما تتحمله المكتبة من هذه التكلفة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): إجمالي النفقات على الإنتاج الفكري والمعلومات

(ب): النفقات على العاملين الاعتياديين (العاملين في جدول الوظائف)

مثال: مكتبة ما بلغت ميزانية التزويد بها خلال عام مالي ١٠٠,٠٠٠ $، كما بلغ إجمالي نفقات العاملين خلال العام نفسه ١٤٣٠٠٠ $. كيف يتم حساب النسبة بين تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين؟

أ : تكلفة التزويد خلال عام مالي = ١٠٠,٠٠٠ $.

ب : إجمالي نفقات العاملين خلال العام نفسه = ١٤٣٠٠٠ $.

نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين = (أ ÷ ب) X ١٠٠

نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين

=(١٠٠٠٠٠ ÷ ١٤٣٠٠٠) X ١٠٠

إذاً نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين خلال عام مالي لتلك المكتبة = ٦٥ ٪.

٣٣. تكلفة كل إعارة

المؤشر: تكلفة كل عملية إعارة .

التعريف: حساب إجمالي النفقات المتكررة خلال عام مالي مقسوماً على عدد الإعارات في الفترة نفسها مقرباً بالدولار.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقدير تكلفة خدمات المكتبة المرتبطة بعدد الإعارات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب)   حيث

(أ): إجمالي النفقات خلال عام مالي.

(ب): إجمالي الاستعارات خلال العام نفسه.

مثال: مكتبة أكاديمية ما، بلغ إجمالي نفقاتها خلال عام مالي ٢٣٠٠٠٠ $، وبلغ عدد الإعارات خلال العام نفسه ١٠٩٠٠٠ عملية إعارة. كيف يتم حساب تكلفة كل إعارة لأوعية المعلومات ؟

أ : إجمالي النفقات خلال عام مالي = ٢٣٠٠٠٠ $

ب : عدد الإعارات خلال العام نفسه = ١٠٩٠٠٠

تكلفة كل إعارة = أ ÷ ب

تكلفة كل إعارة = ٢٣٠٠٠٠ ÷ ١٠٩٠٠٠

إذاً تكلفة كل إعارة لأوعية المعلومات خلال عام مالي لتلك المكتبة = ٢,١ $

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- تكلفة كل جلسة اتصال.
- تكلفة كل وحدة محتوى تم تحميلها.

يتأثر ب:

- التكلفة لكل مستفيد.
- الإعارات لكل موظف.

٣٤. التكلفة لكل جلسة اتصال بقواعد البيانات

المؤشر: التكلفة لكل جلسة إتصال بقواعد البيانات .

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لحساب تقييم التكاليف المتفق عليها مع مورد قاعدة البيانات المرتبطة بعدد الجلسات خلال عام. يتم حساب التكلفة الإجمالية لقواعد البيانات (لا تتضمن تكلفة أجهزة وبرمجيات التشغيل) مقسومًا على إجمالي عدد الجلسات التى تمت خلال عام على تلك القواعد سواء تم تحميل بيانات منها أو لم يتم تحميل، وذلك حتى تتضح أهمية تلك القواعد ومدى الإقبال على استخدامها.

كلما زاد عدد الجلسات كان أفضل وتقل تكلفة كل جلسة اتصال وإذا ارتفعت التكلفة دلّ ذلك على عدم الاستفادة الكاملة من تلك المصادر.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): التكاليف المتفق عليها مع مورد قاعدة البيانات خلال فترة زمنية محددة (عام مالي كامل).

(ب): عدد جلسات الاتصال بقاعدة البيانات في الفترة نفسها.

مثال: مكتبة عامة تنفق سنويًا على إجمالي قواعد البيانات ٣٠٠٠٠$، عدد جلسات الاتصال خلال نفس العام بلغ ٢٤٠٠ جلسة.

إذاً تكلفة كل جلسة اتصال بقواعد البيانات = ٣٠٠٠٠÷٢٤٠٠= ١٢٫٥$.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة.
- التكلفة لكل جلسة اتصال.

يتأثر بـ :

- طلبات مجتمع المستفيدين.
- ميزانية التزويد للمجموعات الإلكترونية.

٣٥. التكلفة لكل تحميل وحدة محتوى من المصادر الإلكترونية

المؤشر: التكلفة لكل تحميل وحدة محتوى من المصادر الإلكترونية .

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لحساب تكلفة شراء أو الاشتراك فى المصادر الإلكترونية مقابل عدد مرات التحميل خلال الفترة نفسها. وهذا لبيان مدى الاستفادة من تلك المصادر وبناء المكتبة لمجموعاتها الإلكترونية، وإذا قلت التكلفة تبين أن هذه المصادر الإلكترونية تؤدى الغرض المطلوب وإذا ارتفعت التكلفة يدلّ على عدم الاستفادة الكاملة من تلك المصادر، ولحساب ذلك يتم حساب عدد مرات التحميل من تلك المصادر خلال فترة زمنية محددة عام وحساب تكلفة الإشتراك ورخص استخدام المصادر التى تم التحميل منها.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب)   حيث

(أ): تكلفة شراء أو الاشتراك فى المصادر الإلكترونية لمدة عام .

(ب): عدد مرات تحميل وحدات المحتوى خلال الفترة نفسها.

مثال: مكتبة أكاديمية تنفق سنويًا على إجمالي المجموعات الإلكترونية ١٢٠٠٠٠$، بينما تم تحميل عدد ٦٠٠٠ وحدة محتوى.
ما تكلفة تحميل كل وحدة محتوى؟

الطريقة:

(أ ÷ ب)

=١٢٠٠٠٠÷٦٠٠٠ = ٢

إذاً تكلفة كل تحميل وحدة محتوى من المصادر الإلكترونية= ٢,٠٠ $.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة.
- النسبة المئوية الإنفاق على المجموعات الإلكترونية مقابل الإنفاق على كل المجموعات.

يتأثر بـ :

- طلبات مجتمع المستفيدين.
- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالمكتبة.
- ميزانية التزويد للمجموعات الإلكترونية.

٣٦. تكلفة كل زيارة مادية أو افتراضية إلى المكتبة

المؤشر: تكلفة كل زيارة مادية أو افتراضية إلى المكتبة.

التعريف: ويقصد به تقدير مدى تكلفة خدمة المكتبة بالنسبة إلى عدد الزيارت المادية والافتراضية للمكتبة. وهو يوضح العلاقة بين ما ينفق على المكتبة (بدون الأصول الثابتة) وإجمالي استخدام المكتبة للخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية (إجمالي الزيارت للمكتبة)، و يتضمن هذا النفقات الفعلية على العاملين والأوعية والمصاريف المعتادة والمتكررة. وتشير النتائج إلى أن القيمة الأقل = القيمة الأفضل

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي النفقات خلال عام.

(ب): إجمالي عدد الزيارات المادية والإفتراضية.

مثال: تنفق مكتبة ما مبلغ ١٥٠,٠٠٠ $، بينما يبلغ عدد الزيارات ٧٠٠٠٠٠. كيف يتم حساب تكلفة كل زيارة مادية أو افتراضية لتلك المكتبة؟

أ = ١٥٠,٠٠٠ $

ب = ٧٠٠٠٠ زيارة

تكلفة الزيارة في العام = أ ÷ ب = ١٥٠,٠٠٠ ÷ ٧٠٠٠٠٠

إذاً تكلفة كل زيارة إلى المكتبة في العام =٠,٢١ $.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب .

- عدد الزيارات مقابل عدد ساعات الفتح.

يتأثر بـ :

- الميزانية.
- خدمات المكتبة.
- أيام العطلات الرسمية والمناسبات والأجازات.

٣٧. الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء

المؤشر: تقييم درجة فعالية موردي الأوعية للمكتبات من حيث السرعة.

التعريف: هو عدد الأيام الوسيطة بين تاريخ إصدار أمر الشراء لوعاء، وتاريخ وروده إلي المكتبة، لا يتضمن الهدايا، التبادلّ.

الطريقة / المعادلة:

بالنسبة للمكتبات المزودة بنظام التزويد الآلي يتم مراجعة كل المنفردات التي تم طلب شرائها حديثا،أو التي استلمتها المكتبة حديثا في ملف خاص بالطلبات من حيث :

- تاريخ أمر الشراء
- تاريخ الاستلام
- اسم المورد

ويحسب لكل عنوان عدد الأيام بين طلبات الشراء،والاستلام،ثم ترتب العناوين وفقا لعدد الأيام المنقضية فيكون الزمن الأوسط لتزويد الوعاء هو عدد الأيام في منتصف قائمة الترتيب.

المعادلة:

اذا كان عدد العناوين زوجيًا فيكون الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء فيتم حساب الزمن الأوسط كالآتي:

(أ + ب) ÷ ٢ حيث أ ، ب هما القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الترتيب

وقد تؤدي القرارات الادارية على هذه النتائج إلى:

- إصدار طلبات الشراء على الخط المباشر.
- اتباع خطط التزويد ذات الاتفاق المسبق.
- تحسين إجراءات المطالبة بالطلبات المتأخرة.
- تغيير الموردين.
- تحسين أداء الموردين عند إبلاغهم بنتائج الدراسة .

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء

يتأثر بـ :

- اتباع نظام تزويد آلي من خلال الخط المباشر.
- الإجراءات الإدارية المتبعة في المكان من حيث السهولة أو التعقيد.

٣٨. تدفق الإنتاجية : معالجة الأوعية: نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية

المؤشر: نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية.

التعريف: متوسط عدد أوعية المعلومات (المطبوعة والإلكترونية) المطلوب معالجتها فنياً مقسوماً على عدد العاملين خلال فترة زمنية محددة، ويتم حساب عدد العاملين (جزء من الوقت) بمضاهاتهم مع العاملين دوام كامل. (مثال: إذا كان لدينا ٣ عاملين (أخصائيي مكتبات) أحدهم يعمل دوام كامل، والثاني

يعمل نصف الوقت والثالث ربع الوقت، يكون عدد الموظفين = ١ + ٠,٥ + ٠,٢٥ = ١,٧٥ عامل دوام كامل)

بالنسبة للدوريات الإلكترونية والصحف اليومية، يحسب الاشتراك كمجلد واحد فقط.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد المواد التي تم معالجتها فنياً (التزويد والفهرسة).

(ب): عدد العاملين (كل الوقت) المشاركين في عمليات التزويد والفهرسة.

مثال: مكتبة ما قامت بتزويد مجموعة من أوعية المعلومات يبلغ عددها ٣٦٠٠ وعاء معلومات خلال عام، وقام بعملية التزويد والفهرسة مجموعة من العاملين كل الوقت يبلغ عددهم ٣ أخصائيي مكتبات إضافة إلى ٣ أخصائيي مكتبات آخرين يعملون نصف الوقت، وأخصائي مكتبات أخير يعمل ربع الوقت.

كيف يتم حساب نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية؟

الطريقة:

(أ) = عدد المواد التي تم معالجتها فنياً (التزويد والفهرسة) = ٣٦٠٠ عنوان.

(ب) = عدد العاملين (كل الوقت) المشاركين في عمليات التزويد والفهرسة = ٣ + ١,٥ + ٠,٢٥ = ٤,٧٥ عامل دوام كامل (كل الوقت).

نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية = (أ ÷ ب)

نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية = ٣٦٠٠ ÷ ٤,٧٥

إذاً نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية خلال عام بتلك المكتبة = ٧٥٨ وعاء تقريباً.

وهي نسبة قليلة جداً لا تتجاوز ٣٣٪ من المؤشرات العالمية

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- نسبة الإنفاق على المجموعات الإلكترونية.
- عدد العاملين لكل ١٠٠٠ عضو.

يتأثر بـ:

- ساعات فتح المكتبة.
- عدد المجموعات التقليدية.

مثال عملي: تم تقديم مؤشر الأداء هذا في مشروع ضبط المكتبات الأكاديمية الألمانية الذي تبنته معايير المكتبات الأكاديمية الألمانية BIX. وأسفرت نتائج المشروع عن المعدلات التالية في نسب إنتاجية الأفراد في معالجة الأوعية سنوياً:

١٩٩٦ وعاء في جامعات العلوم التطبيقية.

٢٤٩٧ وعاء في الجامعات التي تستخدم نظام مكتبات موحد.

٢٩٧٢ وعاء في الجامعات التي تستخدم أكثر من نظام مكتبات

٣٩. تدفق الإنتاجية :إعارة الأوعية : الإعارات والإعارات بين المكتبات لكل موظف

المؤشر: الإعارات لكل موظف.

التعريف: إجمالي عدد الإعارات والإعارات بين المكتبات خلال عام مقسوماً على عدد العاملين الدائمين و المؤقتين خلال العام نفسه، وتقرب النتيجة إلى أقرب رقم صحيح. ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم العاملين بقسم الإعارة والإعارة بين المكتبات في المكتبة وفقاً لعدد الإعارات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد الإعارات والإعارات بين المكتبات خلال عام.

(ب): عدد الموظفين الدائمين والمؤقتين خلال العام نفسه.

مثال: مكتبة ما بلغ عدد الإعارات خلال عام ١٠٩٠٠٠ عملية إعارة، وكان عدد العاملين الدائمين خلال العام نفسه ٦ عاملين. كيف يتم حساب الإعارات لكل موظف؟

أ : عدد الإعارات خلال عام = ١٠٩٠٠٠ عملية إعارة.

ب : عدد العاملين الدائمين خلال العام نفسه = ٦ عاملين دائمين.

عدد الإعارات والإعارات بين المكتبات خلال عام لكل موظف = أ ÷ ب

عدد الإعارات والإعارات بين المكتبات خلال عام لكل موظف = ١٠٩٠٠٠ ÷ ٦

إذاً عدد الإعارات والإعارات بين المكتبات لكل موظف خلال عام لتلك المكتبة = ١٨١٦٧ عملية إعارة.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية.
- عدد العاملين لكل ١٠٠٠ عضو.

يتأثر بـ:

- ساعات فتح المكتبة.
- عدد المجموعات التقليدية.
- عدد العاملين.

٤- التطوير والنمو

وتشمل على مؤشرات الأداء ذات الصلة بتطوير أداء العاملين بالتدريب وتطوير أداء المكتبة والحصول على منح.

٤٠. النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية

المؤشر: النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية مقابل الإنفاق على كل المجموعات:

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لقياس بناء المكتبة لمجموعاتها الإلكترونية، وذلك بحساب نسبة ما ينفق على المجموعات الإلكترونية إلى ما ينفق على إجمالى المجموعات الإلكترونية والتقليدية المطبوعة سنويًا.

الإنفاق على المجموعات التقليدية يتضمن قيمة الشراء والتراخيص اللازمة للاستخدام ولا يتضمن التجليد أو تكلفة النقل، أما النفقات على المجموعات الإلكترونية تتضمن الاشتراكات سواء كانت دوريات أو قواعد بيانات وتصاريح الاستخدام والوصول إلى المعلومات، وإذا كانت المكتبة مشتركة فى أية تكتلات خاصة بالمكتبة الإلكترونية تحسب تلك النفقات،

كما تحسب النفقات التى تدفع عند عرض المستند ولا تتضمن نفقات توصيل المستندات الإلكترونية أو الأجهزة والبرمجيات التى تستخدم مع المجموعات الإلكترونية مثل أجهزة الكمبيوتر والشبكة والبرمجيات التى تساعد على عرض وتصفح وطباعة المجموعات الإلكترونية.

وتتراوح هذه النسبة من ٤٪ إلى ٧٥٪ تبعًا لسياسة أوعية المعلومات بالمكتبة، والمكتبات الطبية والعلمية تحصل على أعلى النسب، أما المكتبات العامة فهى أقل النسب نظراً لطبيعة المجتمع المستهدف .

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): الإنفاق على المجموعة الإلكترونية لمدة عام لا تتضمن التوصيل أو الأجهزة والشبكة والبرمجيات.

(ب): إجمالي النفقات على الإمداد بالمعلومات والمجموعات الإلكترونية والتقليدية لا تتضمن توصيل أو نقل الوثائق أو التجليد.

التقليدية والإلكترونية ١٥٠٠٠٠٠$ منها ٣٠٠٠٠٠$ على المجموعات الإلكترونية فقط .

المؤشر ٪ = ٣٠٠٠٠٠÷١٥٠٠٠٠٠ = ٨٪.

إذا النسبة المئوية لنفقات إنشاء المجموعات الإلكترونية= ٢٠٪

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- معدل النفقات على أوعية المعلومات لكل مستفيد في العام.
- تحديث أوعية المعلومات

يتأثر بـ :

- طلبات مجتمع المستفيدين.
- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالمكتبة.
- ميزانية التزويد.

٤١. النسبة المئوية للعاملين المسئولين عن تقديم الخدمات الإلكترونية.

المؤشر: عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون تقديم الخدمات الإلكترونية.

التعريف:. حساب عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية والإمداد بخدمات تكنولوجيا المعلومات مقابل إجمالي عدد العاملين بالمكتبة.

لا يشتمل على العاملين فى الخدمات المساعدة أو تدريب المستفيدين،أو خدمات الإنترنت.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية.

(ب): إجمالي عدد العاملين (دوام كامل).

مثال: مكتبة أكاديمية ما يبلغ إجمالى العاملين بها عامل٥٠، والعاملين فى تكنولوجيا المعلومات والأنشطة الإلكترونية ١٨ عامل.

كيف يتم حساب عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون بتقديم الخدمات الإليكترونية؟

فيكون المؤشر = (أ ÷ ب) × ١٠٠

= (١٨ ÷ ٥٠) × ١٠٠= ٣٦٪

إذاً النسبة المئوية للعاملين الذين يقومون بتقديم الخدمات الإليكترونية؟=٣٦ ٪

كلما زادت النسبة دلّ ذلك على اهتمام المكتبة بالخدمات الإلكترونية.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- عدد الحاضرين لبرامج التدريب الرسمية.

يتأثر بـ :

- عدد العاملين.
- صيانة محطات العمل والتدريب.

٤٢. عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين.

المؤشر: عدد ساعات حضور الاعضاء العاملين بالمكتبة في دروس ساعات التدريب الرسمي مقسسوما على العدد الإجمالي للعاملين بالمكتبة.

التعريف: قياس التحسن في مهارات تقنية المعلومات لدى العاملين من خلال حضور دروس التدريب، ويهدف هذاالمؤشر إلى قياس ما إذا كانت المكتبة تعطي أولوية لتنمية و تطوير العاملين.

الطريقة / المعادلة:

عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمي،ويمكن تعريفها من خلال حفظ سجل لحضور العاملين هذه الدروس وبحساب عدد ساعات ومدة هذه الدروس،مقسوما على العدد الإجمالي للعاملين.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمي خلال فترة زمنية معينة.

(ب): العدد الإجمالي للعاملين.

ويتضمن هذا المؤشر الدورات التدريبية الرسمية المخطط لها سواء كان القائم بالتدريب أحد العاملين بالمكتبة أو أحد الخبراء من خارج المكتبة، كما يتضمن هذا المؤشر الدورات التدريبية الرسمية التي تتم عبر الإنترنت. أما حضور المؤتمرات والتدريبات غير الرسمية فهي خارج مجال هذا المؤشر.

ويتضمن هذا المؤشر العاملين الأساسيين بالمكتبة، أما المتطوعين فهم خارج مجال هذا المؤشر.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد ساعات حضور الدورات التدريبية.

(ب) = إجمالي عدد العاملين (دون المتطوعين)

مثال: مكتبة أكاديمية ما بها ٤ عاملين أساسيين وتم تدريبهم تدريبات متخصصة متنوعة وصل إجمالي عدد ساعات تلك التدريبات ٢٥٠ ساعة في العام.

كيف يتم حساب عدد ساعات التدريب سنوياً مقابل إجمالي عدد العاملين؟

أ = ٢٥٠

ب = ٤

عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين

= أ ÷ ب

عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين

= ٢٥٠ ÷ ٤ = ٦٢,٥

إذاً عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين= ٦٢,٥ ساعة تدريب سنوياً.

مثال عملي : وتشير مؤشرات (BIX, 2006) والتي تستخدم عدد أيام التدريب مقابل عدد العاملين وذلك للمكتبات الأكاديمية، أن متوسط عدد أيام التدريب يتراوح بين ٢,٧٪ و ٣,٥٪ في مكتبات مختلفة.

٤٣. عدد أيام تدريب العاملين إلى عدد العاملين.

المؤشر: عدد أيام تدريب العاملين مقابل إجمالي عدد العاملين (دون المتطوعين).

التعريف: عدد أيام التي قضاها العاملون فى حضور التدريب أو مجموعات التدريب والمخطط لها خلال فترة العمل الوظيفي بالمكتبة.

ويتضمن هذا المؤشر الدورات التدريبية الرسمية المخطط لها سواء كان القائم بالتدريب أحد العاملين بالمكتبة، أو أحد الخبراء من خارج المكتبة، التدريب يمكن أن يكون داخل أو خارج المكتبة، ويتم حساب عدد أيام التدريب و عدد أيام العمل للعاملين.

يتضمن هذا المؤشر العاملين الأساسيين بالمكتبة، أما المتطوعين فهم خارج مجال هذا المؤشر.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد أيام حضور الدورات التدريبية.

(ب) = إجمالي عدد العاملين (دوام كامل)

مثال: مكتبة ما بها ٣ عاملين أساسيين وتم تدريبهم تدريبات متخصصة متنوعة وبلغ إجمالي عدد أيام تلك التدريبات يوماً واحداً لكل واحد منهم.

كيف يتم حساب عدد ساعات التدريب مقابل إجمالي عدد العاملين؟

أ = ٣ (مجموع أيام التدريب لـ ٣ موظفين)

ب = ٧ (عدد أيام العمل بالمكتبة تبعاً لسياستها)

عدد دورات التدريب سنوياً بالنسبة لإجمالي العاملين دون المتطوعين

= أ ÷ ب

عدد دورات التدريب سنوياً بالنسبة لإجمالي العاملين دون المتطوعين

= ٣ ÷ ٧

إذاً عدد أيام التدريب لكل من العاملين بالمكتبة =٠,٤٧ يوم طبقاً لأوقات العمل الاعتيادية .

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- عدد ساعات التدريب إلى عدد ساعات عمل العاملين.

يتأثر بـ:

- عدد العاملين.
- عدد ساعات العمل.

وتشير (BIX, 2006) والتي تستخدم عدد أيام التدريب مقابل عدد العاملين، وذلك للمكتبات الأكاديمية وكانت نتيجة ذلك أن المتوسط يتراوح بين ٢,٧٪ و ٣,٥٪ من إجمالي عدد أيام العاملين في مكتبات مختلفة.

٤٤. النسبة المئوية للموارد والمخصصات المالية من الجامعة للمكتبة

المؤشر: حساب النسبة المئوية للموارد والمخصصات المالية من الجامعة للمكتبة.

التعريف: قياس نسبة الموارد التي تحصل عليها المكتبة من الجامعة أو الوزارة المسئولة، ويشمل التزويد والخامات ومرتبات العاملين والنفقات الأساسية

والدخل الذى يقدم لمرة واحدة أى بشكل غير دورى. ولايشمل الدخل المنح الخاصة والدخل الناتج من إيرادات المكتبة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) ×١٠٠

(حاصل جمع جميع مصادر الإضافية من المؤسسات المانحة سنوياً مقسومًا على أصول الجامعة) × ١٠٠ حيث

(أ) = كل الموارد أو المخصصات المالية المستلمة من الجامعة أو الوزارة المسئولة تشمل تكلفة التزويد والخامات وتشغيل العاملين، والنفقات الثابتة والدخل الذى يقدم لمرة واحدة أى غير دورى.

(ب) = ميزانية الجامعة في عام مالي ولكن لا تشتمل الصناديق والهبات الخاصة والدخل الإضافي بواسطة المكتبة.

مثال: مكتبة أكاديمية بلغ إجمالي قيمة الموارد والمخصصات المالية ٢٥٠,٠٠٠ $، في حين أن ميزانية الجامعة في عام مالي بلغ ٥,٠٠٠,٠٠٠ $.

كيف يتم حساب نسبة الدخل الجامعي المخصص للمكتبة ؟

(أ ÷ ب) × ١٠٠

أ = كل الموارد والمخصصات المالية من الجامعة أو الوزارة المسئولة تشمل تكلفة التزويد والخامات وتشغيل العاملين، و النفقات الثابتة والدخل الذى يقدم لمرة واحدة أى غير دورى.=٢٥٠,٠٠٠ $

ب= ميزانية الجامعة في عام مالي ولكن لا تشتمل الصناديق والهبات الخاصة والدخل الإضافي بواسطة المكتبة=٥,٠٠٠,٠٠٠ $

حساب نسبة الموارد والمخصصات المالية من الجامعة للمكتبة

=٢٥٠,٠٠٠ ÷ ٥,٠٠٠,٠٠٠٠= ٥ ٪

إذاً نسبة الموارد والمخصصات المالية من الجامعة للمكتبة = ٥ ٪ من إجمالي المخصصات المالية للجامعة.

وكلما زادت النسبة دلّ ذلك على اعتراف المؤسسات المانحة بقيمة المكتبة لتلك المؤسسات واحتياجاتها المالية وربما تسمح للمكتبة بتقديم خدمات أفضل للمستفيدين

٤٥. نسبة المنح الجامعية أو الدخل الذي تلقته المكتبة

المؤشر: نسبة المنح الجامعية التي تلقتها المكتبة من خلال المنح الخاصة.

التعريف: قياس نسبة الحصول على منح أو هدايا أو دخل أو قيمة أنشطة أو إعلانات أو من الرعاة أو حصيلة بيع منتجات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) ×١٠٠ حيث

(أ): الدخل الإضافي بواسطة المكتبة، تشمل تلك المنح الخاصة بنفقات الاصول الثابتة غير المدفوعة بواسطة الجامعة او الوزارة المسئولة.

(ب): مجمل دخل المكتبة (تشمل ما أنفق على الأصول الثابتة).

يشمل الدخل الإضافي للمكتبة مقابل توصيل الوثائق، والخدمات، والبيع، والإعلانات، والرعاة، والاهداءات، ... التي تكون متاحة للمكتبة من أجل النفقات.

مثال: مكتبة أكاديمية بلغ إجمالي الدخل بما تشمله من منح خاصة ١٠٠,٠٠٠ $، في حين أن مجمل الدخل لأصول المكتبة في عام مالي بلغ ٢,٠٠٠,٠٠٠ $.

كيف يتم حساب نسبة الحصول على منح او هدايا أو دخل؟

(أ ÷ ب) ×١٠٠

حساب المنح الجامعية التي تلقتها المكتبة من خلال المنح الخاصة =١٠٠,٠٠٠ ÷٢,٠٠٠,٠٠٠٠= ٥ ٪

إذاً حساب المنح الجامعية التي تلقتها المكتبة من خلال المنح الخاصة =٥ ٪

مثال عملي: تشير (BIX, 2006) التي تستخدم هذا المؤشر في المكتبات الأكاديمية أن متوسط الدخل يتراوح بين ٤,٨٪ و ٨,٨٪ في مكتبات مختلفة.

ثالثاً : مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات العامة

تمهيد:

يعبر عن المكتبة العامة دائماً بأنها "جامعة للشعوب"، فهي جهاز للتعلم الذاتي المستمر، وأنها إحدى ثمرات الديمقراطية، لأنها تقدم خدماتها لجميع الأعمار، ولجميع المستويات الثقافية.

والمكتبة العامة قوة في خدمة المجتمع الذي توجد فيه، وعليها أن تعني بتنسيق جهودها وخدماتها مع جهود سواها من المؤسسات الثقافية والتربوية والاجتماعية، كالمتاحف، والنوادي، والجامعات، والمدارس، والجمعيات، وغيرها. وهذا التنسيق يحقق استخدام كافة الوسائل وإمكانات كل بيئة في خدمة المواطنين وتقدمهم.

ولا يقاس نجاح المكتبة العامة بما فيها من أوعية المعلومات وإنما يقاس نجاحها بعدد روادها من المطالعين والباحثين، وبعدد الإعارات ، ومدى ما أفادوا من حلقات البحث والمناقشة وخدمات المراجع والإعلام والبرامج التعليمية والثقافية وبرامج الموسيقى والترفيه والخدمات التي تؤديها لرواد الأندية والمستشفيات، والسجون، والجمعيات.

ربما يعود سبب تسمية المكتبة العامة بهذا الاسم لأنها ينفق عليها من المال العام أو، أنها تهتم بخدمة المجتمع بجميع فئاته دون تفريق بين فئة وأخرى من حيث العمر أو الجنس أو الدين أو المستوى التعليمي أو أية اعتبارات أخرى.

وتستمد المكتبة العامة عموميتها من عدة أشياء تتمثل في:

١. عمومية المجموعات: فمجموعات المكتبة العامة تشمل موضوعات كثيرة فيها مثل الأدب – اللغة – الديانات – الرياضيات – المكتبات، الخ من الموضوعات.

٢. عمومية المستفيدين: إن المكتبة العامة تتميز بعمومية مستفيديها فهي لا تميز بينهم على أساس الجنس، أو اللون أو المستوى الاجتماعي، بل إنها

تسمح لكل الفئات بالدخول إليها والاطلاع داخلها والتمتع بخدماتها، ومن هنا يقال " إن المكتبة العامة جامعة الشعب تهب العلم حراً لمن يفد إليها " .

٣. تقديم الخدمات بالمجان: حيث أنها تقدم خدماتها بالمجان للمواطنين والمستفيدين إلا أن هناك اتجاه يقول بضرورة دفع رسوم مقابل التمتع بالخدمات أو دفع اشتراك للمكتبة للتمتع ببعض الخدمات مثل الإعارة، هذا الاشتراك يكون رمزيًا.

مؤشرات اعلم لاداء المكتبات العامة تحكم على جودة المكتبات العامة، ومستواها من مثيلتها من المكتبات العامة الأجنبية، وكذلك تحسين وتطوير خدماتها.

بنية مؤشرات الأداء :

تم ترتيب العناصر حسب أهميتها قدر الإمكان وذلك حتى تستطيع كل مكتبة أن تختار منها ما يتلاءم مع إمكاناتها والجمهور المستهدف، فمثلًا قد تكتفي مكتبة صغيرة باستخدام عنصر واحد فقط المتعلق بمعدل دوران الأوعية، في حين أن المكتبات الكبيرة سوف تطبق كل العناصر الموجودة والتي تشمل : معدل الدوران- الإعارة بين المكتبات - مجمل حركة المجموعات- نصيب كل مستفيد من عملية الإعارة، أما المكتبات المتوسطة فتنتهج نهجًا وسطًا في استخدام المؤشرات بين المكتبات الصغيرة و الكبيرة.

وقد تم إدراج عدد ٩٢ (اثنين وتسعين) مؤشر أداء تحت أربعة عناصر رئيسية هى:

١- الموارد والوصول والبنية التحتية.

٢- الاستخدام.

٣- الكفاءة.

٤- التطوير والنمو.

وتفاصيل هذه العناصر الرئيسية بمؤشراتها فيما يلى :

١- الموارد والوصول والبنية التحتية

وتشتمل على المؤشرات ذات الصلة بما تنفقه المكتبة لتطوير البنية التحتية وما تمتلكه المكتبة من موارد بشرية ومادية، وما تقدمه المكتبة موارد يستخدمها المستفيدون، وهذه المؤشرات هي:

أ- المجموعات

١- إتاحة العناوين المطلوبة

المؤشر: إتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية.

التعريف: النسبة المئوية للعناوين المقتناة بالمكتبة التي تتاح فوراً للمستفيدين.
ويهدف هذا المؤشر إلى تقدير مدى إتاحة ما تقتنيه المكتبة من عناوين إتاحة فعلية إلى المستفيدين عند الطلب.
يجب أن يتم حساب مجموعات المراجع والإعارة بشكل منفصل.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العناوين المتاحة في العينة.

(ب): إجمالي العناوين في العينة.

الطريقة:

تحدد عينة من العناوين التي تقتنيها المكتبة تحديدا عشوائياً.

يسجل أمام كل عنوان في القيمة ما إذا كانت هناك نسخة واحدة من العنوان متاحة أم لا.

مثال:

تم اختيار عينة عشوائية لبعض العناوين المتوفرة بمكتبة عامة ما ، وبلغ عدد تلك العينة ١٠٠ عنوان، وبعد عملية البحث الفعلي لتلك العناوين على الرفوف تم العثور على ٦٠ عنوان فقط.

كيف يتم حساب النسبة المئوية لمعدل إتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية (الإمداد بأوعية المعلومات)؟

أ : عدد العناوين المتاحة في العينة = ٦٠ عنوان.

ب : إجمالي العناوين في العينة = ١٠٠ عنوان.

إتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية (الإمداد بالأوعية)= (أ ÷ ب) × ١٠٠

إتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية (الإمداد بالأوعية) = (٦٠ ÷ ١٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية لإتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية (الإمداد بالأوعية) = ٦٠ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- معدل دوران أوعية المعلومات.

- إتاحة التسهيلات.
- إتاحة النظم الآلية.

يتأثر بـ:

- عدد النسخ من كل عنوان وخاصة التي يزداد الطلب عليها.
- نسبة أوعية المعلومات في ضوء طلبات المستفيدين.
- الفترة المحددة لمدة الاستعارة بالمكتبة.
- المدد المعينة للعناوين التي يشتد الطلب عليها.
- عدد الأوعية المسموح باستعارتها معا في وقت واحد.
- عدد العناوين غير المستخدمة.
- النسخ الزائدة التي لم تعد المكتبة في حاجة إليها.
- عدد العناوين المحجوزة للعمليات الفنية: تجليد ، فهرسة ، ...
- سرعة إعادة الترفيف.

٢. النسبة المئوية للعناوين الموجودة إلى إجمالي العناوين المطلوبة

المؤشر: نسبة العناوين الموجودة التي تمتلكها المكتبة إلى إجمالي العناوين المطلوبة.

التعريف: النسبة المئوية للعناوين التي طلبها على الأقل مستفيد واحد التي تقتنيها المكتبة بالفعل.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم إلي أي مدى تقتني المكتبة العناوين التي يطلبها المستفيدون في المكتبة، أي أن هذا المؤشر ربما يستخدم لقياس كفاءة التزويد في مقابلة احتياجات المستفيدين.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العناوين المطلوبة وتقتنيها المكتبة بالفعل.

(ب): إجمالي عدد العناوين المطلوبة في العينة.

وتقرب النتيجة لأقرب عدد صحيح.

الطريقة:

- تحدد عينة ممثلة للعناوين التي طلبها مستفيد واحد على الأقل تحديداً عشوائياً، وذلك بسؤال عينة من المستفيدين عما يبحثون عنه في المكتبة ويدرج في العينة عناوين محددة فقط وليس موضوعات عامة.
- يراعى تسجيل ما إذا كانت المكتبة تقتني نسخة واحدة على الأقل من كل عنوان في العينة.

مثال: مكتبة عامة ما تم اختيار عينة عشوائية من المستفيدين وتم سؤالها عن بعض العناوين التي يبحثون عنها وبلغ عدد تلك العناوين ١٠٠ عنوان، وبعد عملية البحث الفعلي عن تلك العناوين بالمكتبة وجد أن ٦٠ عنوان فقط تقتنيها المكتبة.

كيف يتم حساب النسبة المئوية للعناوين المطلوبة إلى إجمالي أوعية المعلومات؟

(أ): عدد العناوين المطلوبة وتقتنيها المكتبة بالفعل = ٦٠ عنوان.

(ب): إجمالي عدد العناوين المطلوبة في العينة = ١٠٠ عنوان.

نسبة العناوين الموجودة إلى إجمالي العناوين المطلوبة = أ ÷ ب × ١٠٠

نسبة العناوين الموجودة إلى إجمالي العناوين المطلوبة = (٦٠ ÷ ١٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية للعناوين المطلوبة إلى إجمالي أوعية المعلومات بتلك المكتبة = ٦٠ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- إتاحة العناوين
- الإتاحة الممتدة للعناوين المطلوبة
- نسبة العناوين المطلوبة الي إجمالي المجموعات،
- معدل دوران الأوعية
- إتاحة التسهيلات
- إتاحة النظم الآلية
- زيادة عدد مرات الترفيف أثناء اليوم وبخاصة في فترات الاقبال على المكتبة يساعد المستفيد على الوصول الى المادة المطلوبة و التي وجدها من خلال النظام الآلي.

ولن نعلق إلا على جزئية واحدة لمسناها من خلال الخبرة العملية ألا وهي عدم وجود بعض المواد على الرفوف رغم أن النظام الآلي يشير الى وجود نسخة وهذه الجزئية يمكن حلها من خلال تفعيل وظيفة صيانة النظام الآلي وهي وظيفة يتم من خلالها تحديد المواد التالفة، المفقودة بواسطة الجمهور، التي تأخرت لدى المستفيد، والتي سرقت من المكتبة، أو المحجوزة في التجليد، أو لدى قسم العمليات الفنية لتعديل بعض البيانات... كل تلك الأخطاء التي قد يكتشفها أخصائي صيانة النظام يجب تعديلها أولاً بأول حتى يعطي النظام الآلي صورة كاملة لما هو على الرفوف وفي المخازن.

إن المستفيد الذي يجد الكتاب الذي يطلبه متاحا على الرفوف من خلال النظام الآلي ثم لا يجده على أرض الواقع لهو دعاية سيئة للمكتبة
يتوقع حدوث تباين موسمي ملحوظ في بعض المكتبات خلال أسبوع أو يوم.

يتأثر بـ:

- عدد النسخ من كل عنوان خاصة العناوين الأكثر طلبًا.
- تكوين مجموعة المجموعات بالنسبة الي طلبات المستفيدين.
- المدد القياسية للاستعارة في المكتبة.
- المدد المخصصة لاستعارة عناوين يشتد الطلب عليها.
- عدد النسخ المصرح باستعارتها معًا في نفس الوقت.
- عدد النسخ المحجوزة للتجليد ، أو لأسباب فنية أخرى.
- سرعة اعادة الترفيف.

٣. الإتاحة الممتدة للعناوين المطلوبة

المؤشر: الإتاحة الممتدة للعناوين المطلوبة.
التعريف: النسبة المئوية للعناوين التي يطلبها مستفيد واحد على الأقل، وتتاح فور طلبها ، أو يمكن إتاحتها خلال مدة زمنية معينة مع الأخذ في الاعتبار أن الوعاء متاح: أي موجودة في المكتبة للاطلاع أو للاستعارة ، الوعاء غير متاح: أي سيتاح بعد فترة زمنية وذلك لإجراء بعض العمليات عليه في الفترة الحالية مثل: المعالجة الفنية ، مفقود ، معار ، محجوز ، ....

وتشتمل العناوين لأغراض هذا المؤشر أيضًا الأوعية التي يمكن أن تتاح عن طريق الإعارة بين المكتبات، وكذلك العناوين التي تشتريها المكتبة بناء على طلب المستفيدين.

وربما يستخدم هذا المؤشر لقياس فعالية الإعارة بين المكتبات، والعمليات الفنية ، والتزويد.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العناوين المتاحة في العينة.

(ب): إجمالي عدد العناوين المطلوبة.

وتقرب النتيجة إلى أقرب عدد صحيح.

الطريقة:

تحدد عينة ممثلة للعناوين التي تقتنيها المكتبة ويطلبها مستفيد واحد علي الأقل تحديداً عشوائياً.

يذكر لكل عنوان في القيمة ما إذا كانت نسخة واحدة من العنوان متاحة أم لا.

يكتفي لذلك بمراجعة سجلات الإعارة أو مراجعة النسخ فعليا للحصول علي قياسات دقيقة.

مثال: مكتبة تم اختيار عينة عشوائية من المستفيدين وتم سؤالهم عن بعض العناوين التي يبحثون عنها وبلغ عدد تلك العناوين ١٠٠ عنوان، وبعد عملية البحث الفعلي عن تلك العناوين بالمكتبة وجد أن ٦٠ عنوانًا فقط متاحة على الرفوف أو بالمخزن ويمكن إتاحتها للمستفيدين بشكل فوري، أي أن نسبة ٦٠ ٪ من تلك العناوين تتيحها المكتبة إتاحة فعلية فور طلبها، ونسبة ٤٠ ٪ ليست موجودة فور طلبها لكن يمكن إتاحة ٢٥ عنوان منها خلال ٣٠ يوماً عن طريق الشراء والإعارة بين المكتبات بين المكتبات.

كيف يتم حساب النسبة المئوية لتلك العناوين التي يمكن أن توفرها المكتبة للمستفيدين خلال فترة زمنية محددة؟

أ : عدد العناوين المتاحة في العينة = ٢٥ عنوانًا.

ب : إجمالي عدد العناوين المطلوبة في العينة = ٤٠ عنوانًا.

الإتاحة الممتدة للعناوين المطلوبة = (أ ÷ ب) × ١٠٠

الإتاحة الممتدة للعناوين المطلوبة = (٢٥ ÷ ٤٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية للعناوين المطلوبة في العينة ويمكن إتاحتها خلال فترة زمنية محددة بتلك المكتبة = ٦٢,٥ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- إتاحة العناوين.
- إتاحة العناوين المطلوبة.
- النسبة المئوية للعناوين المطلوبة إلى إجمالي أوعية المعلومات.
- معدل دوران الأوعية.
- إتاحة التسهيلات.
- إتاحة النظم الآلية.

يتأثر بـ:

- عدد النسخ من كل عنوان خاصة العناوين الأكثر طلبا.
- تكوين مجموعة المجموعات بالنسبة الي طلبات المستفيدين.
- المدد المحددة للاستعارة في المكتبة، والمدد المخصصة لاستعارة عناوين يشتد الطلب عليها.

- عدد النسخ المصرح باستعارتها معا في نفس الوقت.
- عدد النسخ المحجوزة للتجليد، أو لأسباب فنية أخري، سرعة إعادة الترفيف.

كما يلاحظ أن الدرجات العالية تعكس معدلات عالية من الإتاحة، والدرجات المتدنية تعكس معدلات إتاحة أقل، ويتوقع حدوث تباين موسمي ملحوظ في بعض المكتبات خلال أسبوع أو يوم.

سؤال هام :

ما هو أكبر عد نسخ يمكن أن تقتنيه المكتبة من عنوان معين يزداد عليه الإقبال بشدة (سلسلة روايات هاري بوتر مثلاً)٥، ١٠، ١٥...، إلخ
لو سلمنا أن عدد ١٥ نسخة هو عدد مقبول لرواية يشتد عليها الإقبال، فماذا لو كانت النسخة المطلوبة لعنوان مثل word 2010، فكم عدد النسخ الأمثل في ظل التطور الهائل والسريع في الإصدارات المختلفة هل سيكون نفس الأعداد السابقة أم أقل نظراً لتقادم المعلومات السريع وإصدار نسخ حديثة من تلك البرامج؟

ما هي الحلول المقترحة للتغلب على تلك المشكلة؟ سواء من خلال النسخة الورقية أو من خلال التكنولوجيا الحديثة وما توفره لنا شبكة الإنترنت من آلاف الكتب الإلكترونية؟

إن رغبات المستفيدين يجب ألا تهمل ولا يتم تجاهلها، حتى وإن كانت خارجة عن إطار السياسة العامة لتنمية مقتنيات المكتبة فيجب إخبار المستفيد بذلك سواء كتابة أو شفاهة أو من خلال البريد الإلكتروني من خلال رسالة مهذبة يتم شرح الأمر فيها برقة ولطف، إن هذه الجزئية من الجزئيات الهامة التي تقيس مدى فعالية ونجاح قسم التزويد.

٤. معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات

المؤشر: معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات.
التعريف: النسبة المئوية للعناوين التي وجدها المستفيد أثناء عملية البحث وتضاهي الموضوع الذي يبحث عنه.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم مدى نجاح المكتبة في مضاهاة بحث المستفيد عن موضوع ما في الفهرس، وبين إعلام المستفيد بـ أين وكيف يجد الإنتاج الفكري عن موضوع ما.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : العناوين التي عثر عليها المستفيدون وتضاهي موضوع بحثه.

(ب) : عدد العناوين التي تم تكشيفها في الفهرس وتضاهي موضوع بحث المستفيد.

وتقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.

مثال: قام بعض المستفيدين بإحدى المكتبات العامة بالبحث تحت خمسة مصطلحات موضوعية من الموضوعات التي لها عناوين مسجلة بفهرس المكتبة، وبعد إنهاء عملية التكشيف الآلي في الفهرس الآلي تم الوصول لبعض العناوين التي تضاهي موضوعات بحث المستفيدين لعدد ٨٠ عنوان فقط، بينما وصل إجمالي عدد العناوين التي تم تكشيفها حوالي ١٦٠ عنوان.

كيف يتم حساب معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات؟

الطريقة:

(أ) = العناوين التي عثر عليها المستفيدون وتضاهي موضوع بحثهم
= ٨٠ عنوان.
(ب) = عدد العناوين التي بحثها المستفيدون والمسجلة بالفعل في الفهرس
= ١٦٠ عنوان.

معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات = (أ ÷ ب) × ١٠٠
معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات = (٨٠ ÷ ١٦٠) × ١٠٠

إذاً معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات بتلك المكتبة = ٥٠ ٪.

الارتباطات:

يتأثر بـ:

- تدريب المستفيدين على كيفية البحث من خلال الفهرس الآلي.
- إضافة إحالات أنظر أيضًا أو مداخل إضافية بالموضوعات.
- شاشات مساعدة أفضل.

٥. النسبة المئوية للجلسات المرفوضة

المؤشر: النسبة المئوية للجلسات المرفوضة.
التعريف: يستخدم هذا المؤشر لإثبات ما إذا كان هناك تراخيص كافية لكل قاعدة بيانات إلكترونية لتلبية احتياجات المستفيدين، يتم حساب النسبة بين إجمالي عدد الجلسات التى تمت على قواعد البيانات أو المصادر

الإلكترونية وعدد الجلسات المرفوضة منها ، أي التى لم تأت بالنتائج المطلوبة على كل قاعدة بيانات على حدة حتى يتم تقييم لكل قاعدة من القواعد وبيان مدى الاستفادة منها.

كلما قلت النسبة المئوية للجلسات المرفوضة دلّ ذلك على تلبية طلبات مجتمع المسستفيدين.

وتحسب الجلسات التى قام بها العاملون بالمكتبة وكذلك جلسات التدريب، وتستبعد الجلسات المرفوضة نتيجة لعدم صحة معرف الهوية للمستفيد أو كلمة المرور.

يمكن الحصول على عدد الجلسات والمرفوضة منها عن طريق مورد قواعد البيانات إذا كانت متاحة على الخط المباشر أو بالإحصاء داخل القاعدة نفسها إذا كانت بالمكتبة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد الجلسات المرفوضة لاستخدام قاعدة بيانات مرخصة خلال فترة عام .

(ب): العدد الإجمالي للجلسات المرفوضة والناجحة للخدمة الإلكترونية خلال الفترة نفسها.

مثال: عدد الجلسات التى تمت على قواعد البيانات والمصادر الإلكترونية باحدى المكتبات العامة، بلغ ٨٠٠ جلسة منها ٨٠ جلسة مرفوضة أى لم تأتى بالنتائج المرغوب فيها.

إذاً النسبة المئوية للجلسات المرفوضة = ٨٠ ÷ ٨٠٠= ١٠ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة.
- تحديث أوعية المعلومات.

يتأثر بـ :

تحديث قواعد البيانات ؛ تسويق الخدمات الإلكترونية ؛ تلبية طلبات مجتمع المستفيدين ؛ ميزانية التزويد للمجموعات الإلكترونية.

٦. عدد أوعية المعلومات لكل فرد

المؤشر: عدد أوعية المعلومات لكل فرد.

التعريف: حساب عدد أوعية المعلومات (بدون المواد غير المتاحة للاطلاع للجمهور) التي تتاح لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف.

الحدان الأدنى والأقصى:

- الحد الأدنى: ٢ وعاء معلومات لكل مستفيد.
- الحد الأقصى: ٢,٢ وعاء معلومات لكل مستفيد.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب)   حيث

(أ): العدد الكلي للمقتنيات (بدون المواد غير المتاحة للاطلاع للجهور).

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف.

مثال: مكتبة ما العدد الكلي للمقتنيات بها ١٥٠٠٠٠ وعاء معلومات، وبها ١٠٠٠٠ وعاء معلومات غير متاح إطلاع الجمهور عليها ، والعدد الإجمالي للمجتمع

المستهدف خدمته من خلال هذه المكتبة هو ١٠٠٠٠٠ فرد. كيف يتم حساب عدد أوعية المعلومات لكل فرد؟

أ = العدد الكلي للمقتنيات – أوعية المعلومات غير المتاحة للاطلاع للجهور

= ١٥٠٠٠٠ – ١٠٠٠٠

أ = ١٤٠٠٠٠

ب = العدد الإجمالي للمجتمع المستهدف

ب= ١٠٠٠٠

عدد أوعية المعلومات لكل فرد = أ ÷ ب

عدد أوعية المعلومات لكل فرد = ١٤٠٠٠٠ ÷ ١٠٠٠٠

إذاً عدد أوعية المعلومات لتلك المكتبة = ١,٤ لكل فرد.

ب- الوصول

٧. دقة الترفيف

المؤشر: دقة الترفيف.
التعريف: النسبة المئوية لأوعية المعلومات المسجلة بفهرس (فهارس) المكتبة والموجودة بأماكنها الصحيحة على الأرفف خلال فترة أخذ العينة.

الترفيف الصحيح يعتبر لاغنى عنه للوصول السريع للمجموعات بواسطة العاملين أو المستفيدين، بينما الترفيف غير الصحيح لن يؤثر على رضا المستفيدين مباشرة فقط، ولكن أيضاً سيكون سبباً لمجهود كبير غير هام في المكتبة للعثور على المواد المفقودة.

ويهدف هذا المؤشر إلى أي مدى توجد أوعية المعلومات المسجلة في فهرس المكتبة في أماكنها الصحيحة.

الطريقة / المعادلة:

يتم اختيار عينة عشوائية ممثلة لأوعية المعلومات بالمكتبة، ويتم اختبار ما إذا كانت تلك الأوعية موجودة بأماكنها الصحيحة على الأرفف أم لا.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد المواد الموجود في مكانها الصحيح.

(ب) : إجمالي عدد المواد بالعينة.

أو

((أ — ب) ÷ أ) × ١٠٠ حيث

(أ) : إجمالي عدد المواد بالعينة.

(ب) : عدد المواد غير الموجودة في مكانها الصحيح.

الطريقة : يتم اختيار عينة من مجموعات المكتبة (مثل كتب الصحة العامة، كتب الأطفال، تاريخ آسيا، ... الخ)

- يجب التحقق من حالة العناوين الموجودة بالعينة على النظام الآلي، بحيث يجب أن تكون كلها متاحة على الأرفف. وإذا وجد أن بعضها موقعه على النظام تالف أو في النقل من مكتبة لأخرى أو في التجليد (أو أي موقع يفيد بأن الوعاء غير متاح) يجب استبعاده من العينة.
- يتم حساب عدد الكتب الموجودة في مكانها الصحيح إلى إجمالي عدد الكتب في العينة.
- الكتب الموجودة بأماكن قريبة من أماكنها الصحيحة توضع مع المجموعة غير الموجودة بأماكنها الصحيحة.

مثال: مكتبة ما قامت باختيار مجموعة متنوعة من العناوين المقتناة بقاعاتها في موضوع تربية الأطفال بهدف قياس مدى دقة الترفيف، وكان عدد العناوين في

العينة ٧٥ عنوان، وكان عدد العناوين الموجودة بأماكنها الصحيحة ٦٧ عنوان، أما باقي العناوين في العينة بعضها لم يكن موجودًا فى أماكنه الصحيحة وبعضها كان موجودًا بأماكن قريبة من أماكنه الصحيحة.

كيف يتم قياس مدى دقة الترفيف بقاعات تلك المكتبة حسب العينة المأخوذة؟

الطريقة: (أ) = العناوين الموجودة بأماكنها الصحيحة = ٦٨ عنوان.

(ب) = إجمالي عدد العناوين بالعينة = ٧٥ عنوان.

دقة الترفيف = (أ ÷ ب) × ١٠٠

دقة الترفيف = (٦٧ ÷ ٧٥) × ١٠٠

إذاً دقة الترفيف بتلك المكتبة = ٨٩ ٪ تقريباً.

الارتباطات:

يتأثر بـ:

- سرعة الترفيف.
- انخفاض النسبة المئوية لدقة الترفيف ربما يرجع إلى:
  - الإهمال أو العجلة أثناء عملية الترفيف.
  - موقع الرف في مكان معقد من القاعة.
- هناك بعض الإجراءات التي يمكن أن تتبع للحصول على دقة ترفيف عالية:
  - تدريب أفضل لفريق عمل الترفيف (غالباً يكونون من طاقم المساعدين العاملين بعض الوقت أو من الطلاب)
  - زيادة عدد الأفراد القائمين على الترفيف، خاصة أثناء أوقات الذروة.

- وضع الأرفف في أماكن أكثر شفافية ووضوحاً.
- لا يعطى هذا المؤشر نتائج عن نسبة الأخطاء في الترفيف فقط، بل تساعد أيضاً في معرفة العناصر والأدوات المفقودة التي تعمل على تحسين دقة الفهرس.

مثال عملي: تراوحت نسبة الكتب في المكان الخطأ ما بين ١,٦٪ إلى ٤,٦ في أحد المشاريع التي ضمت أكثر من سبع مكتبات، وفي منطقة خدمات مكتبة ايوا المركزية، أوصت بإنشاء معيار لترفيف مواد المكتبة، وذكرت أن المكتبات التي لديها تحقيق أفضل الممارسات، حددت معيار دقة الترفيف ما بين ٩٨٪ إلى ٩٩٪.
قيمت مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية دقة الترفيف للمواد المطلوبة بواسطة المستفيدين في عام ٢٠٠٧، وذكرت أن دقة الترفيف في المناطق المغلقة(المخازن) كانت ٩٩,٩٩٪ (نتائج غير منشورة).

٨. الزمن الأوسط للوصول إلى الوعاء من رفوف مفتوحة

المؤشر: الزمن الأوسط للوصول إلى الوعاء من رفوف مفتوحة.
التعريف: الزمن الأوسط المنقضي بين الانتهاء من البحث في فهرس ولحظة الوصول إلى الوعاء على الرف.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم ما إذا كانت اللافتات التوضيحية والترفيف الصحيح يسمحان بالوصول الفوري إلى الأوعية.

الطريقة / المعادلة:
إذا كان عدد الطلبات زوجياً فيكون الزمن الأوسط للاسترجاع هو
(أ + ب) ÷ ٢ حيث أن

(أ)، (ب) : القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الطلبات.

وتقرب النتيجة إلى أقرب دقيقة صحيحة.

الطريقة :

تحديد عينة عشوائية من أوعية المعلومات التي يطلبها المستفيدين والمقتناة بالمكتبة والموجودة على الأرفف، ويتم مراجعتها للتأكد من وجودها على الأرفف بأماكنها الصحيحة.

يحدد عدد من العناوين المطلوبة للأفراد موضوع الاختبار الذين ينبغي اختيارهم من المستفيدين ذوي الدراية.

يقوم الأفراد موضوع الاختبار بالبحث عن العناوين في الفهارس، ثم يتوجهون لتحديد مكان العناوين على الرفوف.

يسجل لكل عنوان تاريخ والزمن الدقيق للبحث عن الوعاء، وحصول المستفيد عليه من على الرفوف.

إذا كان عدد الطلبات فردياً يكون الزمن الواقع منتصف القائمة هو الزمن الأوسط لاسترجاع الأوعية من رفوف مغلقة.

أما إذا كان عدد الطلبات زوجياً يكون الزمن الأوسط لاسترجاع الأوعية من رفوف مغلقة هو المعادلة المذكورة سلفاً.

مثال: قام بعض المستفيدين بمكتبة ما بالبحث عن بعض العناوين المقتناة بالمكتبة ذات الأرفف المفتوحة، واختلف الزمن المستغرق من لحظة البحث في فهرس العناوين والموضوعات ولحظة الوصول للوعاء على الأرفف من عنوان لآخر، وكان عدد الطلبات زوجياً، وكان الزمن المستغرق بالدقائق كالآتي: ٥ – ٦ – ٣ – ٥ – ٤ – ٧ – ٢ – ٦ – ٣ – ٢ – ٣ - ٨

كيف يتم حساب الزمن الأوسط للحصول على الوعاء من رفوف مفتوحة؟

هناك طريقتان

الطريقة الأولى:

يتم ترتيب هذه الأزمنة كالآتي :

٢ – ٢ - ٣ – ٣ – ٣ – ٤ – ٥ – ٥ – ٦ – ٦ – ٧ – ٨

(أ) = ٤

(ب) = ٥

بما أن عدد الطلبات زوجياً فإن الزمن الأوسط للاسترجاع = (أ + ب) ÷ ٢

الزمن الأوسط للاسترجاع من رفوف مفتوحة = (٤ + ٥) ÷ ٢

وتقرب النتيجة لأقرب دقيقة صحيحة.

إذاً الزمن الأوسط للاسترجاع من رفوف مفتوحة بتلك المكتبة = ٥ دقائق.

الطريقة الثانية:

وتكون بحساب حاصل جمع كل الدقائق لكل العناوين في العينة مقسوماً على عدد العناوين كالآتي :

٢ – ٢ - ٣ – ٣ – ٣ – ٤ – ٥ – ٥ – ٦ – ٦ – ٧ – ٨

= ٥٤ ÷ ١٢ = ٤,٥ دقيقة

بالتقريب لأقرب دقيقة صحيحة يكون الزمن الأوسط للاسترجاع من رفوف مفتوحة بتلك المكتبة = ٥ دقائق.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- الزمن الأوسط لاسترجاع الوعاء من رفوف مغلقة.
- سرعة الإعارة بين المكتبات.

يتأثر بـ:

- تعد الدقائق القليلة مؤشرًا جيدًا على سرعة الاسترجاع.
- ويدلّ زمن الاسترجاع الطويل على أن اللافتات لا تؤدي الغرض منها.
- ويتأثر زمن الاسترجاع بمدى تعقيد نظام الترفيف أو بالمسافة بين الفهارس والرفوف.

٩. الزمن الأوسط للوصول إلى الوعاء من رفوف مغلقة

المؤشر: الزمن الأوسط للوصول إلى الوعاء من رفوف مغلقة.

التعريف: الزمن الأوسط المنقضي بين طلب وعاء ما موجود علي رفوف مغلقة وبين لحظة إتاحته للمستفيد.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم مدى فعالية نظام الاسترجاع.

الطريقة / المعادلة:

إذا كان عدد الطلبات زوجياً فيكون الزمن الأوسط للاسترجاع هو

(أ + ب) ÷ ٢ حيث أن

(أ)، (ب) : القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الطلبات.

وتقرب النتيجة إلى أقرب دقيقة صحيحة.

الطريقة :

- تحديد عينة عشوائية من أوعية المعلومات التي يطلبها المستفيدين والمقتناة بالمكتبة داخل أرفف مغلقة.

- يسجل لكل عنوان تاريخ والزمن الدقيق لطلب الوعاء، وكذلك يسجل لحظة تسليمه للمستفيد.
- يتم ترتيب الزمن المستغرق للحصول على كل وعاء ترتيباً تصاعدياً أو تنازلياً.
- إذا كان عدد الطلبات فردياً يكون الزمن الواقع منتصف القائمة هو الزمن الأوسط لاسترجاع الأوعية من رفوف مغلقة.
- أما إذا كان عدد الطلبات زوجياً يكون الزمن الأوسط لاسترجاع الأوعية من رفوف مغلقة هو المعادلة المذكورة سلفاً.

مثال: مكتبة ما تلقت طلبات لبعض عناوين أوعية معلومات مقتناة بالمكتبة داخل رفوف مغلقة، واختلف الزمن المستغرق للتسليم المستفيد الوعاء من عنوان لآخر، وكان عدد الطلبات زوجياً، وكان الزمن المستغرق بالدقائق كالآتي: ٥ – ٦ – ٣ – ٥ – ٤ – ٧ – ٢ – ٦ – ٣ – ٢ – ٣ - ٨

كيف يتم حساب الزمن الأوسط للحصول على الوعاء من رفوف مغلقة ؟

الطريقة:

يتم ترتيب هذه الأزمنة كالآتي :

٢ – ٢ - ٣ – ٣ – ٣ – ٤ – ٥ – ٥ – ٦ – ٦ – ٧ – ٨

(أ) = ٤

(ب) = ٥

بما أن عدد الطلبات زوجياً فإن الزمن الأوسط للاسترجاع = (أ + ب) ÷ ٢

الزمن الأوسط للاسترجاع من رفوف مغلقة = (٤ + ٥) ÷ ٢

وتقرب النتيجة لأقرب دقيقة صحيحة

إذاً الزمن الأوسط للاسترجاع من رفوف مغلقة بتلك المكتبة = ٥ دقائق.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- الزمن الأوسط للوصول إلى الوعاء من رفوف مفتوحة.
- سرعة الإعارة بين المكتبات.

يتأثر بـ:

- تقدر قيمة المؤشر بالدقائق أو بالساعات والدقائق.
- يعد زمن الاسترجاع القصير مؤشرًا جيدًا.
- قد يتأثر زمن الاسترجاع بعدد الطلبات في وقت الذروة.

١٠. سرعة الإعارة بين المكتبات

المؤشر: سرعة الإعارة بين المكتبات. (تطبق في حالة المكتبات العامة التي لها فروع)

التعريف: عدد الساعات التي يستغرقها العاملون لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات لتوصيل أوعية المعلومات المطلوبة. وتعتبر عملية الإعارة بين المكتبات قد تمت حينما يصل الوعاء إلى المكتبة المطلوبة، أو يتم تسليمه إلى المستفيد، أو يتم التوصل إلى أن الوعاء لن يتاح بسبب كون حالته غير متاح للإعارة أو مفقود أو تالف، ... إلخ.

والزمن المستغرق هو الزمن المنقضي من لحظة طلب الوعاء من المستفيد ولحظة إتاحة الوعاء للمستفيد أو إتاحة الوعاء بالمكتبة، أو التوصل على أن الوعاء لن يتاح بسبب كون حالته غير متاح للإعارة أو مفقود أو تالف، ... إلخ.

ويهدف هذا المؤشر إلى بيان كفاءة المكتبة في تقديم خدمة الإعارة بين المكتبات، كما يهدف إلى معرفة هل تعطي المكتبة أولوية لعملية المشاركة والتعاون بين المكتبات ضمن أولوياتها أم لا.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد الساعات المستغرقة لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات أو طلبات توصيل الأوعية.

(ب): عدد عمليات الإعارة بين المكتبات إضافة إلى طلبات توصيل الأوعية.

- تقرب النتيجة لأقرب عدد صحيح من الساعات.
- يتم استبعاد الأيام التي تكون المكتبة فيها مغلقة (متوقفة عن العمل) من العملية الحسابية.
- يوصى بقياس سرعة الإعارة بين المكتبات أسبوعياً أو شهرياً.

الطريقة:

١. استلام الطلب.
٢. بدء البحث عن الوعاء في المكتبات.
٣. اتخاذ قرار البدء في إجراءات الإعارة بين المكتبات.
٤. طلب الوعاء من مصدر خارجي.
٥. استلام الوعاء من مصدر خارجي.
٦. إبلاغ المستفيد.

٧. تدون هذه التواريخ المنفصلة في سجل للدراسة، ثم يحصى عدد الأيام بين تاريخ استلام الطلب، وتاريخ استلام الوعاء بطرح العمود ١ من ٥
٨. ثم تحسب نسبة الأوعية التي تم استلامها خلال مدد زمنية محددة مثل٧، ١٤، ٢١، ٣٠، ٦٠ يوم.

مثال: استغرقت مكتبة ما ١٤٤ ساعة لتوفير بعض العناوين بالمكتبة يبلغ عددها ٢ عنوان، وقامت المكتبة بإجراءاتها في البحث عن تلك العناوين ومن ثم طلبها من مصادر خارجية، وقد بلغ عدد العناوين التي تم الحصول عليها من المصادر الخارجية وتوصيلها ٢ عنوان.

كيف يتم حساب سرعة الإعارة بين المكتبات؟

أ : عدد الساعات المستغرقة لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات أو طلبات توصيل الأوعية = ١٤٤ ساعة.
ب : عدد الطلبات التي تم استلامها خلال فترة الدراسة = ٢ عنوان.

سرعة الإعارة بين المكتبات = (أ ÷ ب)
سرعة الإعارة بين المكتبات = (١٤٤ ÷ ٢)

إذاً متوسط الزمن المستغرق لتوصيل الوعاء من خلال الإعارة بين المكتبات = ٧٢ ساعة (٣ أيام).

مثال عملي: وقد حددت المكتبة الكندية (Library and Archives Canada) مستويين اثنين لتقديم تلك الخدمة وهما:

- البحث الأساسي : ويستغرق ٤٨ ساعة من البحث.
- البحث المتعمق : ويستغرق أسبوعين من البحث، ويوصى باستخدام هذا المستوى من البحث للبحث عن الأوعية المتوقع أن تكون ذات عناوين أو موضوعات صعب الوصول إليها.

وقد وضعت مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية (The National Diet Library of Japan) ضمن معاييرها أن نسبة ٩٠ ٪ أو أكثر من الطلبات الإعارة بين المكتبات يجب أن تصل خلال ٤ أيام عمل إما بتوصيل المواد المطلوبة أو بتوضيح السبب في عدم القدرة على تسليم الوعاء. كما وضعت مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية معيار للخدمة يحدد أن نسبة ٨٠ ٪ أو أكثر من الطلبات المستلمة عبر الإنترنت يجب أن يتم توصيلها خلال ٥ أيام عمل منذ لحظة استلام الطلب. وفي تقييم مكتبة المجلس التشريعي الوطني اليابانية لتلك الخدمة خلال عام ٢٠٠٦ وجدت أن نسبة تسليم الأوعية خلال الفترات المذكورة وصلت إلى ٩٩,٤ ٪ للإعارة بين المكتبات ونسبة توصيل الوثائق وصلت إلى ٨٠,٥ ٪. وكان الزمن الأوسط للإعارة بين المكتبات بين المكتبات هو يومان.

١١. النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات

المؤشر: النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات.

التعريف: النسبة المئوية لمدى ما تنجزه المكتبة من طلبات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق إلى إجمالي مدى ما تتسلمه من تلك الطلبات.

تحتسب العملية ناجحة عندما تسلم المكتبة المواد التي طلبت منها إلى المكتبة الأخرى.

التسليم يشمل كل طرق النقل: صورة طبق الأصل، صورة إلكترونية، ملفات pdf، البريد، وكل أشكال توصيل الخدمات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد عمليات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق الناجحة.

(ب): إجمالي عدد طلبات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق.

الطريقة:

- نقطة تجميع الطلبات هو القسم المسئول عن عملية الإعارة بين المكتبات.
- تجميع عدد الطلبات الناجحة مطلوب.
- يجب تجنب أيام العطلات والأعياد الرسمية، والأحداث غير التقليدية التي تمر بها البلاد أو المكتبة.
- يتم اختيار أسبوع يشتمل على ساعات فتح اعتيادية.

مثال: مكتبة عامة ما، تم تجميع عدد ١٠٠ طلب للإعارة بين المكتبات خلال أسبوع، وتم حساب عدد الطلبات الناجحة التي تم توصيلها خلال تلك الفترة ووجد أنه ٨٥ طالبًا.

كيف يتم حساب النسبة المئوية لتلك المواد المطلوبة من خلال الإعارة بين المكتبات خلال فترة زمنية محددة؟

أ : عدد العمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق = ٨٥

ب : إجمالي عدد عدد طلبات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق = ١٠٠

النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات = (أ ÷ ب) × ١٠٠

النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات = (٨٥ ÷ ١٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات خلال فترة زمنية محددة بتلك المكتبة = ٨٥٪.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- إتاحة العناوين.
- معدل دوران الأوعية.

يتأثر بـ:

- المدد المحددة للاستعارة في المكتبة.
- والمدد المخصصة لاستعارة عناوين يشتد الطلب عليها.
- عدد النسخ المصرح باستعارتها معاً في نفس الوقت.
- عدد النسخ المحجوزة للتجليد ،أو لأسباب فنية أخري
- سرعة إعادة الترفيف.
- كما يلاحظ أن الدرجات العالية تعكس معدلات عالية من الإتاحة ، والدرجات المتدنية تعكس معدلات إتاحة أقل.

ج- التسهيلات

١٢. محطات العمل المتاحة للجمهور لكل فرد

المؤشر: معدل محطات العمل المتاحة للجمهور.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان مدى اهتمام المكتبة العامة بتوفير أجهزة كمبيوتر لخدمة مجتمع المستفيدين، وذلك بإحصاء عدد أجهزة الكمبيوتر

المتاحة كمحطات عمل للمجتمع المستهدف مقسوماً على عدد المجتمع المستهدف (لكل ١٠٠٠ فرد)، ويقصد بالمجتمع المستهدف عدد سكان الحي أو المنطقة المحيطة بالمكتبة والمستهدف خدمتهم.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠٠ حيث

(أ): إجمالي عدد أجهزة الكمبيوتر المتاحة كمحطات عمل لمجتمع المستفيدين.

(ب): عدد المجتمع المستهدف.

مثال: إذا كان عدد الأجهزة المتاحة كمحطات عمل بمكتبة ٢٠٠ جهاز، بينما عدد المجتمع المستهدف ١٠٠٠٠٠ فرد. فكيف يتم حساب معدل أجهزة الكمبيوتر المتوفرة كمحطات عمل لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف؟

معدل أجهزة الكمبيوتر المتوفرة كمحطات عمل لكل ١٠٠٠ فرد

= (٢٠٠ ÷ ١٠٠٠٠٠) × ١٠٠٠

إذاً معدل أجهزة الكمبيوتر المتوفرة كمحطات عمل لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف = ٢ جهاز.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- ساعات محطات العمل المتاحة لكل فرد.
- معدل استخدام محطات العمل.
- أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت.

يتأثر بـ :

- ميزانية المكتبة وحصة تكنولوجيا المعلومات منها.

١٣. ساعات محطات العمل المتاحة لكل فرد

المؤشر: عدد ساعات عمل محطات العمل لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان ساعات تشغيل أجهزة الكمبيوتر وإلى أي مدى يتم الاستفادة منها، ومدى استخدام مجتمع المستفيدين لها. ومعدل ذلك بالنسبة لكل ١٠٠٠ من أفراد المجتمع المستهدف.

كلما زادت الساعات دلّ على كفاءة محطات العمل والاهتمام بها.

الطريقة / المعادلة:

(أ – ب) × ج ÷ د حيث

(أ) إجمالي عدد المحطات.

(ب) عدد المحطات التي لا تعمل.

(ج) عدد ساعات المحطات التي تتيحها للمستفيدين على مدار العام.

(د) إجمالي المستفيدين الذين يتم خدمتهم.

أما إذا كان جزء من المحطات الموجودة في المكتبة لديه ساعات عمل مختلفة فتكون قيمة الناتج طبقاً لما يلي:

((أ١ – ب١) ×ج ١) +((أ٢- ب٢)× ج٢)) ÷ د حيث أن

(أ ١): إجمالي عدد محطات الخدمة في المنطقة ١

(ب ١): إجمالي عدد محطات الخدمة التي لا تعمل في المنطقة ١

(ج ١): عدد ساعات محطات الخدمة الموجودة في المنطقة ١ المتاحة للمستفيدين خلال العام.

(أ ٢): العدد الإجمالي لمحطات الخدمة في المنطقة ٢

(ب ٢): العدد الإجمالي لمحطات الخدمة التي لا تعمل في المنطقة ٢

(ج ٢): عدد ساعات محطات الخدمة الموجودة في المنطقة ٢ المتاحة للمستفيدين خلال العام.

(د): عدد الجمهور الذي يتم خدمته.

مثال: بلغ إجمالي عدد المحطات بمكتبة عامة ما ، ٨٥ محطة ، في حين أن هناك ١٥ محطة لا تعمل، وبلغ عدد ساعات عمل المحطة الواحدة ٩ ساعات، بينما بلغ عدد الجمهور المستهدف ٢٠٠٠٠ فرد.

فكيف يتم حساب عدد ساعات العمل العاملة سنويا ؟

ساعات العمل السنوي= ٩ ساعات يوميا × ٢٩٠ يوم = ٢٦١٠.

(أ – ب) × ج ÷ د

(أ) = ٨٥ محطة.

(ب) = ١٥ محطة لا تعمل.

(ج) = ٢٦١٠ ساعة.

(د) = ٢٠,٠٠٠ فرد.

(أ – ب) × ج ÷ د

= (٨٥ – ١٥) × ٢٦١٠ ÷ ٢٠,٠٠٠ = ٩,١٣

إذاً محطات العمل المتاحة لكل فرد بالساعة = ٩,١٣ ساعة تقريبًا سنويًا.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- حساب عدد دورات التدريب سنويا بالنسبة لإجمالي العاملين دون المتطوعين.
- عدد الملتزمين بحضور برامج التدريب الرسمية على تقنية المعلومات والبرامج ذات العلاقة.

يتأثر بـ: طلبات المستفيدين ؛ عدد الدورات التدريبية التى تقدمها المكتبة.

١٤. عدد الطابعات

المؤشر: عدد الطابعات بالمكتبة العامة.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لتوضيح ضرورة وجود عدد ٢ طابعة على الأقل في أي مكتبة، ثم إضافة طابعة إضافية لكل عدد ١٥جهاز كمبيوتر، وهذه

الطابعات لخدمة الموظفين وكذلك المستفيدين، ولحساب عدد الطابعات يتم حساب عدد أجهزة الكمبيوتر مقسوماً على ١٥ ثم يضاف إلى الناتج عدد ٢ طابعة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ١٥) + ٢ حيث

(أ): إجمالي عدد أجهزة الكمبيوتر المتاحة بالمكتبة.

مثال: إجمالي عدد أجهزة الكمبيوتر = ٢٢٥

عدد الطابعات = ٢٢٥÷ ١٥ + ٢ = ١٥÷ ٢ = ١٧

الارتباطات:

أنظر أيضًا : أجهزة الكمبيوتر المتوفرة .

يتأثر بـ : ميزانية المكتبة وحصة تكنولوجيا المعلومات منها .

١٥. إتاحة النظام الآلي

المؤشر: تقييم إلى أي مدى يتاح النظام الآلي في المكتبة فعليًا للمستفيدين.

التعريف: النسبة المئوية للزمن المتاح فيه النظام للمستفيدين وهو يعمل وفقا لمعايير الأداء القياسية المحددة، مقارنة بعدد الساعات المقننة لاتاحته خلال فترة زمنية معينة.

ينبغي على مستخدم هذا المؤشر توفير معايير محددة للأداء المقبول، بما في ذلك :طرق القياس، قيم البدايات، ويجب أن تعتمد تلك المعايير على متطلبات المكتبة و المستفيدين والعاملين بها.

الطريقة / المعادلة:

تأخذ الطريقة الأولى في اعتبارها فقط إتاحة الحاسب المركزي أو المضيف، على أن تكون مدة حساب المؤشر ثابتة، وإجمالي عدد الساعات المقررة للإتاحة محددة.

ويستبعد منها مدة التعطل المقررة، كما تحدد أيضًا عدد ساعات تعطل النظام، أو أداء الحاسب الآلي بمستوى أقل من أدائه المعياري.

المعادلة :

((أ – ب) ÷ أ) × ١٠٠ ٪ حيث

(أ): إجمالي عد الساعات المقررة للتشغيل

(ب): إجمالي عدد ساعات العطل غير المقررة أو مدة الأداء بمعدل أقل من الأداء المعياري.

تأخذ الطريقة الثانية في اعتبارها كل حالات تعطل الوسائل التي يستخدمها المستفيدون (الطرفيات، ومحطات العمل، والطابعات.....)، على أن تكون مدة حساب المؤشر ثابتة وإجمالي عدد الساعات المقررة للإتاحة محددة، ويحدد عدد ساعات عطل النظام المركزي، أو أدائه بمعدل أقل من الأداء المعياري.

مثال ذلك فتح أو غلق النظام مستبعدًا منها مدة التعطل المقررة، في الأوقات التي يعمل فيها النظام المركزي بكفاءة عالية يتم تحديد عدد الوسائل التي يستعملها المستفيدون ولكنها لا تعمل، كما يحدد مدة عطلها ولأغراض عملية فيمكن عمل ذلك بتسجيل عدد الساعات بين الوقت الذي يسجل فيه الجهاز باعتباره خارج العمل، والوقت الذي يتم فيه إصلاح المشكلة على أن يستثنى من ذلك أي وقت مقدر سلفًا للتعطل.

المعادلة:

((أ – ب + ج) ÷ د) ÷ أ × ١٠٠٪ حيث :

(أ): إجمالي عدد الساعات المقررة لعمل النظام ككل.

(ب): إجمالي عدد ساعات العطل غير المقررة أو التي يقل فيها أداء النظام المركزي عن الكفاءة القياسية المحددة.

(ج): إجمالي عدد الساعات التي تم فيها الإبلاغ عن عدم إتاحة الوسائل التي يستعملها المستفيدون بسبب تعطلها (وتضاف كل هذه البلاغات الى بعضها البعض).

الطريقة الأولى تكفي لتحقيق أغراض كثيرة، لكن الطريقة الثانية تعطي مؤشرات أكثر دقة، وبخاصة بالنسبة للحذف أو التأخير في الإبلاغ عن أية أعطال في وسائل المستفيدين مما يجعل النتائج مرتفعة جدا ،وسوف يقلل هذا من اختلاف النتائج بين ١، ٢

قد تكون هذه الجزئية ذات فعالية في تقييم عمليات صيانة:أجهزة الحاسب الآلي، النظام الآلي –نظام المولد الكهربائي

١٦. الخدمات التى تقدمها المكتبة من خلال الإنترنت

المؤشر: مجموع الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الإنترنت.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان مجموع كل الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الإنترنت مثل: خدمة الأخبار المبسطة RSS، خدمات الويب ٢ Web2، المدونات Blogs، الفيس بوك Facebook، الكتب الإلكترونية E-books، المصادر الإلكترونية E-Resouces، إلخ.، يتم حاصل جمع هذه الخدمات الإلكترونية والمقدمة عبر شبكة الإنترنت كعدد خدمات كل منها تمثل العدد واحد.

الطريقة / المعادلة:

أ + ب + ج حيث

(أ): خدمة الفيس بوك Facebook.

(ب) : خدمة الأخبار المبسطة RSS.

(ج) : خدمات إلكترونية أخرى.

مثال: تتيح مكتبة بعض فعالياتها من خلال بعض قنوات تكنولوجيا المعلومات مثل خدمة الفيسبوك، وخدمة RSS، وخدمة الرسائل القصيرة SMS.

خدمة الفيس بوك + خدمة الأخبار المبسطة + خدمة الرسائل القصيرة

إذاً الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الإنترنت = ٣ خدمات.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- معدل الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية (الميدانية) لكل مستفيد للمكتبة في العام.
- موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت.

يتأثر بـ :

- سرعة خط الاتصال بشبكة الإنترنت.
- مواعيد فتح المكتبة ومدى توافقها مع مجتمع المستفيدين.
- تعدد وتنوع الخدمات الإلكترونية.

١٧. موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت

المؤشر: الموقع الإلكتروني للمكتبة العامة على شبكة الإنترنت.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لتوضيح ضرورة وجود موقع إلكتروني للمكتبة العامة على شبكة الإنترنت باللغة المحلية (على الأقل)، ويفضل أن يكون للموقع واجهة بلغة أجنبية أخرى. ويمكن الحصول على بيانات إحصائية عن الموقع تبين مدى وجود الموقع وتفاعله مع زوار شبكة الإنترنت.

الطريقة / المعادلة:

يتم تصميم موقع للمكتبة العامة على شبكة الإنترنت يتناسب مع سياسة عملها ومجتمع المستفيدين.

مثال: أصبحت المكتبات التي ليس لها موقع إلكتروني تواجه خطرا يهدد وجودها، إذ يعتمد أغلب المستفيدون على الموقع الإلكتروني للحصول على معلومات عن أوعية المعلومات ومواعيد العمل والأنشطة وكيفية الوصول للموقع الجغرافي للمكتبة .

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- معدل الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية لكل مستفيد للمكتبة في العام.

يتأثر بـ :

- تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة.
- الخدمات التى يمكن أن يقدمها الموقع لمجتمع المستفيدين.

١٨ . أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت

المؤشر: معدل أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان مدى اهتمام المكتبة العامة بتوفير تكنولوجيا المعلومات من أجهزة وأدوات ووسائل اتصال ومصادر معلومات تهم مجتمع المستفيدين. يتم حساب عدد أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت والمتاحة للمجتمع المستهدف مقسوماً على عدد المجتمع المستهدف ويقصد به عدد سكان الحي أو المنطقة المحيطة بالمكتبة والمستهدف خدمتهم.

الحدان الأدنى والأقصى:

- الحد الأدنى ١ جهاز لكل ٣٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف.
- الحد الأقصى ١ جهاز لكل ٢٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي عدد أجهزة الكمبيوتر المتصلة بشبكة الإنترنت ومتاحة لمجتمع المستفيدين.
(ب): عدد المجتمع المستهدف.

مثال: عدد أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت بإحدى المكتبة العامة ١٠ أجهزة، وعدد أفراد المجتمع المستهدف لتلك المكتبة ٣٠٠٠٠ فرد.

كيف يتم حساب معدل أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف؟

أ = ١٠ أجهزة.
ب = ٣٠٠٠٠ فرد.
معدل أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت = ١٠ ÷ ٣٠٠٠٠

إذاً معدل أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت والمتاحة لأفراد المجتمع المستهدف = ١ جهاز لكل ٣٠٠٠ مستفيد.

الارتباطات:

أنظر أيضًا : عدد أجهزة الكمبيوتر المتوفرة كمحطات عمل

يتأثر ب : ميزانية تكنولوجيا المعلومات وسرعة خط الاتصال بشبكة الإنترنت .

١٩. إتاحة التسهيلات

المؤشر: إتاحة التسهيلات.

التعريف: النسبة المئوية للتسهيلات المتاحة بالمكتبة.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم إلى أي مدى تتاح التسهيلات المقدمة فعلياً من المكتبة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد الوحدات المتاحة للاستخدام.

(ب) : إجمالي عدد الوحدات.

قد يكون الغرض الأساس من هذا المؤشر معرفة نسبة الوحدات المعطلة، لقياس كفاءة عمليات الصيانة.

مثال: يوجد عدد ٧٠ جهاز حاسب آلي متاح للاستخدام للمستفيدين حاليا، في حين أن عدد الأجهزة المخصصة بالفعل للخدمة يبلغ ١٠٠ جهاز، وذلك لوجود ٣٠ جهاز في الصيانة.

(أ ÷ ب) × ١٠٠

(أ) = يوجد ٧٠ جهاز حاسب آلي متاح للجمهور.

(ب) = إجمالي عدد ١٠٠ جهاز مخصصة للخدمة (٣٠ جهاز معطل)

معدل إتاحة التسهيلات = (أ ÷ ب) × ١٠٠

معدل إتاحة التسهيلات = (٧٠ ÷ ١٠٠) × ١٠٠

إذاً معدل إتاحة التسهيلات بتلك المكتبة = ٧٠ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- معدل استخدام التسهيلات.

٢٠. معدل استخدام التسهيلات

المؤشر: معدل استخدام التسهيلات.

التعريف: النسبة المئوية للتسهيلات المستخدمة.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم معدل استخدام تسهيلة معينة تقدمها المكتبة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد التسهيلات المستخدمة بالفعل.

(ب) : إجمالي عدد التسهيلات الصالحة للاستخدام.

مثال: يوجد عدد ٨٠ جهاز حاسب آلي يستخدم من جانب المستفيدين، في حين أن عدد الأجهزة المخصصة والصالحة بالفعل للخدمة يبلغ ٩٠ جهاز.

(أ ÷ ب) × ٩٠

(أ) = يوجد ٨٠ جهاز حاسب آلي يستخدم من جانب المستفيدين.

(ب) = إجمالي عدد ٩٠ جهاز مخصصة للخدمة وصالحة للاستخدام.

معدل استخدام التسهيلات = (أ ÷ ب) × ١٠٠

معدل استخدام التسهيلات = (٨٠ ÷ ٩٠) × ١٠٠

إذاً معدل استخدام التسهيلات بتلك المكتبة = ٨٨ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا : إتاحة التسهيلات.

٢١. المساحة المخصصة للمستفيد بالمتر المربع لكل فرد

المؤشر: المساحة المخصصة للممستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد.

التعريف: حساب صافي المساحة المتاحة للمستفيدين بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف، وتشتمل المساحة المتاحة للمستفيدين في هذا المؤشر على الأماكن المخصصة للاطلاع وعمل المستفيدين، والأماكن المخصصة للدراسة الخاصة، والأماكن المخصصة للإعارة، والأماكن المتاحة للخدمات المرجعية ولتدريب المستفيدين، والمخازن المفتوحة للجمهور، والأماكن المخصصة للمعارض والأحداث، وجميع الأماكن الأخرى المخصصة لتقديم خدمات متنوعة للجمهور مشتملة القاعات والسلالم وأماكن اللقاءات المفتوحة والقاعات الوظيفية.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم مدى كفاية المساحة المخصصة للمستفيدين للاستفادة من خدمات المكتبة.

الحدان الأدنى والأقصى:

عدد أفراد المجتمع المستهدف	الحد الأدنى / ١٠٠٠	الحد الأقصى / ١٠٠٠
< ١٥٠٠٠ فرد	٢٠,٣ م^{٢}	١٢١,٧ م^{٢}
< ٣٠٠٠٠ فرد	٧,٩ م^{٢}	٨٥,٣ م^{٢}
< ٥٠٠٠٠ فرد	٦,٩ م^{٢}	٥٨,٤ م^{٢}
< ١٠٠٠٠٠ فرد	٩,٢ م^{٢}	٤٤,٦ م^{٢}
> ١٠٠٠٠٠ فرد	٥,٩ م^{٢}	٥٢,٣ م^{٢}

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠٠ حيث

(أ): المساحة الإجمالية المتاحة للمستفيدين بالمكتبة.

(ب): عدد أفراد الجمهور المستهدف.

مثال: المساحة المتاحة للاستخدام من قبل الجمهور بمكتبة ما هي ١٢٥٠ م^{٢}، بينما يبلغ عدد الجمهور المستهدف بتلك المكتبة ٣٠٠٠٠ فرد. كيف يتم حساب مساحة المستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد؟

أ = ١٢٥٠ م^{٢}

ب = ٣٠٠٠٠ مستفيد

المساحة المخصصة للممستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد = (أ ÷ ب) × ١٠٠٠

المساحة المخصصة للممستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد

= (١٢٥٠ ÷ ٣٠٠٠٠) × ١٠٠٠

إذاً المساحة المخصصة للمستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد بتلك المكتبة = ٤١,٦ م٢.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد.

٢٢. الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد

المؤشر: الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد.

التعريف: حساب كل الأماكن المتاحة للجلوس والقراءة داخل المكتبة العامة بجميع أقسامها وفروعها.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠٠ حيث

(أ): عدد المقاعد المخصصة للجلوس.

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف.

مثال: عدد المقاعد والأماكن المتاحة للجلوس والقراءة داخل مكتبة ما ١٠٠٠ مقعد ، بينما يبلغ عدد الجمهور المستهدف بتلك المكتبة ٥٠٠٠٠ فرداً.

كيف يتم حساب الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف؟

أ = ١٠٠٠ مقعد

ب = ٥٠٠٠٠ فرد

الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد = (أ ÷ ب) × ١٠٠٠

الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد = (١٠٠٠ ÷ ٥٠٠٠٠) × ١٠٠٠

إذاً الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد بتلك المكتبة = ٢٠ مقعدًا أو مكانًا مخصصًا للجلوس.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- المساحة المخصصة للمستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد.

٢٣. ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب

المؤشر: ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب.

التعريف: تقييم إلى أي درجة تطابق ساعات فتح المكتبة العامة إحتياجات مجموعة المستفيدين الأساسية،أي العدد الفعلي لساعات الفتح مقارنة بعدد الساعات التي يرغب فيها المستفيدون.

الطريقة / المعادلة:

صمم استبيان مبسط لقياس رضا المستفيدين عن ساعات فتح المكتبة، مع إعطائهم خيار أن يحددوا وقتاً إضافياً يجب أن تفتح المكتبة فيه، يمكن

إضافة سؤال عن حالة المستفيدين حيث يمكننا ذلك من معرفة احتياجات المجموعات الخاصة.

مثال: مثال لسؤال الاستبيان :

ما مدى رضاك عن ساعات فتح المكتبة الحالية وتعطي درجات من ١ الى ٥؟

حيث يشير الرقم (١) إلى أقل نسبة رضا ، و يشير الرقم (٥) إلى أعلى نسبة رضا

من فضلك حدد الساعات الأخرى غير ساعات العمل الحالية التي ترغب أن تقوم المكتبة بالفتح فيها وذلك بوضع (O) في المربع الملائم، ساعات الفتح الحالية الفعلية ممثلة بحرف (X)

ساعات الفتح	أيام الأسبوع						
	السبت	الأحد	الأثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	الجمعة
١٢م- ٧ص							
٧- ٨							
٨- ٩							
٩- ١٠							
١٠- ١١	×	×	×		×	×	×
١١- ١٢	×	×	×		×	×	×
١٢- ١	×	×	×		×	×	×
١- ٢	×	×	×		×	×	×
٢- ٣	×	×	×		×	×	×
٣- ٤	×	×	×		×	×	×
٤- ٥	×	×	×		×	×	×
٥- ٦	×	×	×		×	×	×
٦- ٧	×	×	×		×	×	×
٧- ٨							
٨- ٩							
٩- ١٠							
١٠- ١١							
١١- ١٢							

من الممكن سؤال المستفيدين أسئلة مباشرة من خلال المقابلات، أو من خلال الاستبيان أو من خلال البريد ، أو من خلال استبيان إلكتروني أو من خلال مكالمة تليفونية.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث :

(أ) = عدد ساعات الفتح الحالية

(ب) = عدد الساعات التي ذكر المستفيدون احتياجهم اليها (الساعات الحالية+ الساعات الإضافية)

مثال : لو كانت المكتبة تفتح ٦٠ ساعة أسبوعيا ، وطلب المستفيدون ١٠ ساعات إضافية ، تكون النتيجة كالتالي:

= (أ ÷ ب) × ١٠٠

ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب = (٦٠ ÷ ٧٠) × ١٠٠= ٨٦ ٪

إذاً ساعات فتح المكتبة الأكاديمية مقارنة بالطلب =٨٦ ٪ من إجمالي ساعات الفتح.

أحد الحلول أن تفتح المكتبة أبوابها دون تقديم خدمة وذلك بالاستعانة بعاملين غير مهنيين / متخصصين يديرون المكتبة أثناء تلك الفترة.

٢٤. عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية (فقط) للجمهور

المؤشر: عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية (فقط) للجمهور.

التعريف: عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية (فقط) للجمهور، والمقصود بالمكتبة الرئيسية إما أن تكون مكتبة واحدة قائمة بذاتها، أو أن تكون

مكتبة مركزية لمجموعة مكتبات فرعية، وتتم كل العمليات الإدارية والفنية للفروع بتلك المكتبة المركزية.

عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية (المركزية) للجمهور:

عدد الساعات	عدد المجتمع المستهدف
٣٠	(١٠,٠٠٠>)
٤٣	(٢٠,٠٠٠)
٥٣	(٥٠,٠٠٠)
٥٦	(١٠٠,٠٠٠)
٥٦	(١٠٠,٠٠٠ +)

الحدان الأدنى والأقصى:

- الحد الأدنى ٣٠ ساعة فتح.
- الحد الأقصى ٥٦ ساعة فتح.

مثال : مكتبة رئيسية عدد المجتمع المستهدف منها ١٠٠٠٠٠ فرد، وتفتح أبوابها للجمهور ٤٨ ساعة أسبوعياً.

بناء على الجدول السابق فإن عدد ساعات فتح تلك المكتبة للجمهور غير مناسب، ويجب أن يزيد ليصل إلى ٥٦ ساعة فتح للجمهور أسبوعياً.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية وفروعها.
- تكلفة ساعة فتح المكتبة.
- عدد ساعات فتح المكتبة في العام لكل ١٠٠٠ مستفيد

يتأثر بـ :

- نسبة الأعضاء النشطين إلى المجتمع المستهدف.
- الظروف السياسية.

٢٥. عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية وفروعها

المؤشر: عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية وفروعها (غير متضمن زمن التنقل للمكتبات المتنقلة).

التعريف: عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية وفروعها للجمهور أسبوعياً، ويرتبط عدد ساعات الفتح في الأسبوع بعدد الفروع، وكلما زاد عدد الفروع زادت عدد ساعات الفتح، ولا يتضمن هذا المؤشر زمن التنقل والسفر بالنسبة للمكتبات المتنقلة.

عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية والفروع:

عدد الساعات أسبوعياً	عدد الفروع المضافة إلى المكتبة الرئيسية (المركزية)
٨١	١
١١٧	٢

١٧١	٣
٢٣٨	٧ : ٤
٣٦٨	+ ٨

الحدان الأدنى والأقصى:

- الحد الأدنى ٨١ ساعة فتح.
- الحد الأقصى ٣٦٨ ساعة فتح.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- تكلفة ساعة فتح المكتبة.
- معدل الزيارات الفعلي لكل مستفيد في العام.

د- العاملون

٢٦. عدد العاملين بالمكتبة لكل ١٠٠٠ فرد

المؤشر: عدد العاملين بالمكتبة لكل ١٠٠٠ فرد.

التعريف: ويقصد به العدد المناسب للعاملين بالمكتبة لخدمة المجتمع المستهدف، وتشير المواصفات القياسية إلى أنه يجب أن يكون هناك موظفًا واحدًا لكل ٣٠٠٠ فرد على الأقل، ويفضل أن يكون هناك موظفًا واحدًا لكل ٢٥٠٠ فرد من المجتمع المستهدف.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠٠ حيث

(أ): عدد العاملين (دوام كامل / دوام شبه كامل).

(ب) الجمهور المستهدف × ١٠٠٠.

مثال: مكتبة ما بها ١٠ عاملين والجمهور المستهدف خدمته لتلك المكتبة بلغ ٣٠٠٠٠ فرد. كيف يتم حساب عدد الموظفين لكل ١٠٠٠ فرد ؟

أ = ١٠ موظف

ب = ٣٠٠٠٠ فرد

عدد العاملين لكل ألف فرد = أ ÷ ب =(١٠ ÷ ٣٠٠٠٠) X ١٠٠٠

إذاً عدد العاملين =١ لكل ١٠٠٠ فرد

والعدد المناسب للعاملين لخدمة ٣٠٠٠٠ فرد ما بين ١٠ : ١٢ عامل.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- عدد العاملين بالمكتبة.
- عدد العاملين المؤهلين.

يتأثر بـ :

- عدد خدمات المكتبة.
- وعدد الموظفين وعدد المجتمع المستهدف.

٢٧. عدد العاملين المؤهلين

المؤشر: عدد العاملين المؤهلين.

التعريف: ويقصد به عدد العاملين المتخصصين المؤهليين لخدمة المجتمع المستهدف، وتشير المواصفات القياسية إلى أنه يجب أن يكون هناك موظفاً واحدًا على الأقل لكل ١٠٠٠٠ فرد، ويفضل ١,٢ موظفاً لكل ١٠٠٠٠ فرد من المجتمع المستهدف.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد العاملين (دوام كامل / دوام شبه كامل).

(ب) الجمهور المستهدف × ١٠٠٠٠.

مثال: مكتبة ما بها ٣ عاملين مؤهلين والجمهور المستهدف خدمته لتلك المكتبة بلغ ٣٠٠٠٠ فرد.

كيف يتم حساب عدد الموظفين لكل ١٠٠٠٠ فرد ؟

أ = ٣ موظف

ب = ٣٠٠٠٠ فرد

عدد الموظفين لكل ألف فرد = أ ÷ ب =(٣ ÷ ٣٠٠٠٠) X ١٠٠٠٠

إذاً عدد الموظفين =١ لكل ١٠٠٠٠ فرد

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- عدد العاملين بالمكتبة.
- عدد العاملين المؤهلين.

يتأثر بـ :

- عدد الموظفين.
- عدد المجتمع المستهدف.
- عدد خدمات المكتبة.

٢٨. عدد العاملين بالمكتبة بالوظائف الخاصة

المؤشر: عدد العاملين بالمكتبة بالوظائف الخاصة.

التعريف: ويقصد به عدد أخصائيي المكتبات والمعلومات بالنسبة للمجتمع المستهدف، وتشير المواصفات القياسية إلى أن عدد الأخصائيي بالنسبة للمجتمع المستهدف يمكن توزيعهم كالآتي:

عدد ١ موظف لخدمات الأطفال والشباب والكبار وكبار السن لكل ٣٥٠٠٠ فرد.

عدد ١ أخصائي تكنولوجيا معلومات / نظم آلية للمكتبات (للعمل جزء من الوقت) حتى ٥٠٠٠٠ فرد.

عدد ١ أخصائي تكنولوجيا معلومات / نظم آلية للمكتبات (للعمل وقت كامل) لأكثر من ٥٠٠٠٠ فرد.

عدد ١ أخصائي خدمات النشئ والشباب لأكثر من ١١٠٠٠٠ فرد.

عدد ١ أخصائي مكتبات ومعلومات متخصص إذا كان نسبة ٢٠٪ من المجتمع المستهدف يستخدمون لغة أجنبية.

عدد ٢ أخصائي مكتبات ومعلومات متخصص إذا كان أكثر من ٤٠ ٪ من المجتمع المستهدف يستخدمون لغة أجنبية.

موظف واحد لكل ٣٠٠٠ فرد، ويفضل موظف واحد لكل ٢٥٠٠ فرد من المجتمع المستهدف.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد الموظفين (دوام كامل / دوام شبه كامل).

(ب) الجمهور المستهدف × ١٠٠٠.

مثال: مكتبة ما الجمهور المستهدف خدمته لتلك المكتبة بلغ ٣٥٠٠٠ فرد من الشباب والأطفال وكبار السن. كيف يتم حساب عدد الموظفين المناسب لخدمتهم؟

أ = ١ موظف

ب = ٣٥٠٠٠ فرد

عدد الموظفين لكل ألف فرد = أ ÷ ب =(١ ÷ ٣٥٠٠٠) X ١٠٠٠

إذاً عدد الموظفين =١ لكل ٣٥٠٠٠ فرد.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- عدد العاملين بالمكتبة لكل ١٠٠٠ فرد.
- عدد العاملين المؤهلين.

يتأثر بـ:

- عدد خدمات المكتبة.
- عدد الموظفين المؤهلين.
- عدد المجتمع المستهدف.

٢- الاستخدام

أ- المجموعات

٢٩. معدل دوران أوعية المعلومات

المؤشر: معدل دوران أوعية المعلومات.

التعريف: حساب متوسط الإعارات لكل وعاء معلومات.

الطريقة / المعادلة:

(أ + ب) ÷ ج حيث

(أ): إجمالي عدد الإعارات الخارجية خلال عام.

(ب): إجمالي عدد الاستخدام الداخلي لأوعية المعلومات.

(ج): إجمالي عدد أوعية المعلومات.

الحدان الأدنى والأقصى:

تشير معايير المكتبات العامة الاسترالية إلى أن :

- الحد الأدنى ٤,٤ عملية إعارة للوعاء.
- الحد الأقصى ٥,٤ عملية إعارة للوعاء.

والحد الأدني والأقصى لمعدل دوران الأوعية يرتبط بحجم أفراد المجتمع المستهدف(BIX, 2006) كالآتي:

عدد أفراد المجتمع المستهدف	الحد الأدنى	الحد الأقصى
• المجتمع المستهدف ≥ ١٥٠٠٠	٢,١	٧,٤
المجتمع المستهدف > ٣٠٠٠٠	١,٢	٧,٨
المجتمع المستهدف > ٥٠٠٠٠	١,٨	٩,٢
المجتمع المستهدف > ١٠٠٠٠٠	٢,٢	٦,٥
المجتمع المستهدف ≤ ١٠٠٠٠٠	٢,٦	٧,١

مثال: مكتبة ما عدد الإعارات خلال عام لها ٧٦٦١٠ عملية إعارة خارجية، كما قامت المكتبة بعمل ٣٢٦٤٠ عملية استخدام داخلي خلال العام نفسه، وإجمالي عدد أوعية المعلومات بها يبلغ ٣٢٠٠٠ وعاء معلومات. كيف يتم حساب معدل الدوران لكل وعاء بتلك المكتبة؟

الطريقة:

أ = إجمالي عدد الإعارات الخارجية خلال عام = ٧٦٦١٠ إعارة.

ب = عدد الاستخدام الداخلي لأوعية المعلومات = ٣٢٦٤٠ عملية.

ج = إجمالي عدد أوعية المعلومات = ٣٢٠٠٠

معدل دوران أوعية المعلومات = (أ + ب) ÷ ج

معدل دوران (أوعية المعلومات) = (٧٦٦١٠ + ٣٢٦٤٠) ÷ ٣٢٠٠٠

إذاً معدل دوران أوعية المعلومات بتلك المكتبة = ٣,٤

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- إتاحة العناوين
- إتاحة العناوين المطلوبة
- عدد المجتمع المستهدف.

يتأثر بـ:

- عدد النسخ من كل عنوان خاصة العناوين الأكثر طلبا.
- تكوين مجموعة المجموعات بالنسبة الي طلبات المستفيدين.
- المدد القياسية للاستعارة في المكتبة، والمدد المخصصة لاستعارة عناوين يشتد الطلب عليها.

- عدد النسخ المصرح باستعارتها معا في نفس الوقت.
- عدد النسخ المحجوزة للتجليد، أو لأسباب فنية أخري، سرعة إعادة الترفيف.
- أنشطة المكتبات ومهارات القائمين بها في مجال تنشيط العمل المكتبي.

يلاحظ أن الدرجات العالية تعكس معدلات عالية من الإتاحة، والدرجات المتدنية تعكس معدلات إتاحة أقل، ويتوقع حدوث تباين موسمي ملحوظ في بعض المكتبات خلال أسبوع أو يوم.

وهذه النقطة ذات أهمية قصوى في عمليتي التزويد والاستبعاد، فالمواد التي يكثر استخدامها يجب وضعها في الاعتبار عند إجراء عمليات التزويد، والمواد التي يقل استخدامها يجب وضعها في الاعتبار عند إجراء عمليات الاستبعاد،ولا شك ان البرامج الآلية المتاحة الآن تتيح لنا من خلال التقارير المستخرجة عمل قائمة بقائمة المجموعات الصفرية (0 list) وهي المواد التي لم تستخدم سواء داخل المكتبة أو خارجها خلال فترة زمنية معينة، وكذلك المواد التي استخدمت أقل من ٣ مرات مثلا خلال السنوات الخمس الماضية، كل تلك الإجراءات تكون ذات قيمة عظيمة عند إجراء عمليات التزويد والاستبعاد.

٣٠. مجمل حركة أوعية المعلومات

المؤشر: مجمل حركة أوعية المعلومات.

التعريف: تقدير إجمالي عدد الاستعارات في مجموعة من أوعية المعلومات خلال عام بالنسبة إلى عدد الأوعية في المجموعة. ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم المعدل

الكلي لاستخدام المجموعات المخصصة للإعارة وتقييم مدى تلبية أوعية المعلومات لطلبات المجتمع المستهدف.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد الاستعارات المسجلة.

(ب): إجمالي عدد الأوعية.

وتقرب النتيجة إلي أقرب رقم عشري.

مثال: مكتبة ما بلغ إجمالي عدد الإعارات في قسم التاريخ والجغرافيا والرحلات إلى ٢٦٠٠٠ عملية إعارة خلال عام، وإجمالي عدد الأوعية في هذا الفرع من فروع المعرفة بتلك المكتبة هو ٩٣٠٠ وعاء. كيف يتم حساب مجمل حركة أوعية المعلومات؟

أ = عدد الاستعارات المسجلة في قسم التاريخ والجغرافيا والرحلات خلال عام = ٢٦٠٠٠٠ عملية إعارة.

ب = عدد أوعية المعلومات بذلك القسم في المكتبة = ٩٣٠٠ وعاء

مجمل حركة أوعية المعلومات = أ ÷ ب

مجمل حركة أوعية المعلومات = ٢٦٠٠٠ ÷ ٩٣٠٠

إذاً مجمل حركة أوعية المعلومات بقسم التاريخ والجغرافيا والرحلات في العام لتلك المكتبة = ٢٫٨

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- معدل دوران أوعية المعلومات.

يتأثر بـ:

- سياسة الاستبعاد.
- عدد العناوين.
- نسبة الأوعية المستعارة إلى غير المستعارة.
- المدة المحددة للاستعارة.
- أنشطة المكتبة لترويج استخدام مقتنياتها.

٣١. معدل الإعارات لكل مستفيد نشط

المؤشر: معدل الإعارات لكل مستفيد نشط.

التعريف: حساب معدل الإعارات لكل مستفيد نشط خلال العام.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي عدد الإعارات خلال عام.

(ب): عدد المستفيدين النشطين خلال الفترة الزمنية نفسها.

مثال: مكتبة ما عدد الإعارات خلال عام لها ٤٥٠٠٠٠ عملية إعارة، وعدد المستفيدين النشطين ٢٠٠٠٠ مستفيد. كيف يتم حساب معدل معد الإعارات لكل مستفيد نشط لتلك المكتبة؟

الطريقة:

أ = إجمالي عدد الإعارات خلال عام = ٤٥٠٠٠٠ عملية إعارة،

ب = عدد المستفيدين النشطين خلال الفترة نفسها = ٢٠٠٠٠ مستفيد.

معدل الإعارات لكل مستفيد نشط = أ ÷ ب

معدل الإعارات لكل مستفيد نشط = ٤٥٠٠٠٠ ÷ ٢٠٠٠٠

إذاً معدل الإعارات لكل مستفيد نشط بتلك المكتبة = ٢٢,٥ عملية إعارة.

الارتباطات:

أنظر أيضًا: معدل دوران أوعية المعلومات، مجمل حركة المجموعات، الإعارات لكل فرد.

يتأثر بـ:

سياسة الاستبعاد.

عدد العناوين.

نسبة الأوعية المستعارة إلى غير المستعارة.

المدة القياسية للاستعارة.

٣٢. الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد

المؤشر: الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد.

التعريف: تقييم كم استخدام أوعية المعلومات داخل المكتبة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب × ج) ÷ د حيث

(أ): عدد الأوعية المحصاة أثناء فترة اخذ العينات.

(ب): عدد أيام العمل في مدة اخذ العينات.

(ج): إجمالي عدد أيام العمل في سنة كاملة.

(د): عدد أفراد المجتمع المستهدف.

الطريقة:

تحدد مدة معينة لأخذ العينات، ويطلب من المستفيدين خلال هذه المدة عدم إعادة ترفيف الأوعية المستخدمة في المكتبة، ويحصى عدد الأوعية قبل إعادة الترفيف من خلال تسجيل للكتب المستخدمة على النظام الآلي المستخدم بالمكتبة.

مثال: مكتبة ما عدد الأوعية المحصاة أثناء فترة أخذ عينة من أوعية المعلومات لحساب عدد الأوعية المستخدمة داخل المكتبة هي ٣٠٠ وعاء خلال ٦ أيام، وبحساب عدد أيام العمل في العام وجد أنها ٣١٨ يوم، كما أن عدد أفراد المجتمع المستهدف هو ٣٠٠٠٠ فرد. كيف يتم حساب عدد أوعية المعلومات التي استخدمت داخلياً دون أن تعار خارج المكتبة؟

أ = عدد الأوعية المحصاة أثناء فترة أخذ العينات = ٣٠٠ وعاء،
ب = عدد أيام العمل في مدة أخذ العينات = ٦ أيام،
ج = إجمالي عدد أيام العمل في عام كامل = ٣١٨ يوم
د = عدد أفراد المجتمع المستهدف = ٣٠٠٠٠

الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد = (أ ÷ ب × ج) ÷ د

الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد = (٣٠٠ ÷ ٦ × ٣١٨)÷ ٣٠٠٠٠

إذاً الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد خلال عام بتلك المكتبة = ٠,٠٥٣ وعاء.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- الإعارات لكل فرد.

- الإمداد بالأوعية.

يتأثر بـ:

- قد يستخدم الوعاء أكثر من مرة قبل إعادة ترفيفه.
- قد لا يستخدم الوعاء رغم نزوله من على الرفوف.

٣٣. الإعارات لكل فرد

المؤشر: الإعارات لكل فرد.

التعريف: إجمالي عدد الاستعارات خلال عام مقسوماً على عدد أفراد المجتمع المستهدف.

ويهدف هذا المؤشر إلى: تقييم معدل استخدام المجتمع المستهدف لمقتنيات المكتبة

- تقييم كفاءة أوعية المعلومات وقدرة المكتبة علي ترويج استخدامها.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد الإعارات خلال عام.

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف.

الحدان الأدنى والأقصى:

- الحد الأدنى ٨,٤ إعارة لكل مستفيد خلال عام.
- الحد الأقصى ١٠,٣ إعارة لكل مستفيد خلال عام.

مثال: مكتبة عامة ما بلغ إجمالي عدد الإعارات إلى ١٠٩٠٠٠ عملية إعارة خلال عام، وعدد أفراد المجتمع المستهدف ٣٠٠٠٠ فرد. كيف يتم حساب نصيب كل فرد من الإعارات؟

أ : عدد الإعارات خلال عام = ١٠٩٠٠٠

ب : عدد أفراد المجتمع المستهدف = ٣٠٠٠٠

الإعارات لكل فرد = أ ÷ ب

الإعارات لكل فرد = ١٠٩٠٠٠ ÷ ٣٠٠٠٠

إذاً الإعارات لكل فرد من المجتمع المستهدف في العام لتلك المكتبة = ٣,٦ عملية إعارة.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- معدل دوران أوعية المعلومات.
- مجمل حركة المجموعات.
- الإعارات لكل مستفيد نشط .

يتأثر بـ:

- الظروف الدراسية.
- المتغيرات التعليمية.
- المتغيرات الاجتماعية.
- المتغيرات الاقتصادية.

٣٤. النسبة المئوية للأوعية غير المستخدمة

المؤشر: النسبة المئوية للمواد غير المستخدمة.

التعريف: حساب النسبة المئوية لأوعية المعلومات غير المستخدمة خلال عام.

الطريقة / المعادلة:

أخذ عينة عشوائية من مجموعات المكتبة، ويسجل أمام كل وعاء إذا كان قد سجل كإعارة خلال فترة معينة، أو ما إذا كان قد سجل استخداما داخليًا.

الطريقة= (ج - أ - ب) ÷ ج × ١٠٠ حيث

(أ): عدد أوعية المعلومات التي اعيرت.

(ب): عدد أوعية المعلومات التي سجلت استخدام داخل المكتبة.

(ج): إجمالي عدد المجموعات.

مثال: مكتبة ما عدد أوعية المعلومات التي اعيرت خلال عام هي ٥٠,٠٠٠ وعاء، وعدد أوعية المعلومات التي سجلت كاستخدام داخلي ٢٥,٠٠٠ وعاء، في حين أن أوعية المعلومات القابلة للاطلاع والإعارة الخارجية ١٠٠,٠٠٠ وعاء.

كيف يتم حساب النسبة المئوية لأوعية المعلومات التي لم تعار بتلك المكتبة؟

أ = عدد أوعية المعلومات التي اعيرت = ٢٥,٠٠٠ وعاء،

ب = عدد أوعية المعلومات التي سجلت استخدام داخل المكتبة

= ٢٥,٠٠٠ وعاء،

ج = إجمالي عدد المجموعات = ١٠٠,٠٠٠ وعاء

نسبة الأوعية غير المستخدمة = (ج - أ - ب) ÷ ج × ١٠٠

نسبة الأوعية غير المستخدمة = (١٠٠,٠٠ - ٥٠,٠٠٠ - ٢٥,٠٠٠) ÷ ١٠٠,٠٠٠× ١٠٠

=٢٥,٠٠٠÷١٠٠,٠٠٠× ١٠٠= ٢٥٪

إذاً النسبة المئوية لأوعية المعلومات لم تعار خلال عام بتلك المكتبة = ٢٥٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- معدل دوران أوعية المعلومات.

- مجمل حركة المجموعات.

يتأثر بـ:

- سياسة تنمية المجموعات.

٣٥. النسبة المئوية للأوعية المعارة مرة واحدة

المؤشر: الأوعية المعارة مرة واحدة على الأقل.

التعريف: حساب النسبة المئوية لأوعية المعلومات التي تم استعارتها مرة واحدة على الأقل خلال عام.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد أوعية المعلومات التي استعيرت مرة واحدة على الأقل.

(ب): عدد أوعية المعلومات المتاحة للإعارة.

مثال: مكتبة ما عدد أوعية المعلومات التي تمت إعارتها مرة واحدة خلال عام هي ١٤٥٠٠ وعاء، في حين أن أوعية المعلومات القابلة للاطلاع والإعارة الخارجية ٢٩٠٠٠ وعاء. كيف يتم حساب النسبة المئوية لأوعية المعلومات التي تم إعارتها مرة واحدة على الأقل بتلك المكتبة؟

الطريقة:

أ = عدد الأوعية التي استعيرت مرة واحدة على الأقل خلال عام = ١٤٥٠٠ وعاء.

ب = عدد الأوعية المسموح بإعارتها = ٢٩٠٠٠ وعاء.

نسبة الأوعية المعارة لمرة واحدة على الأقل = (أ ÷ ب) × ١٠٠

نسبة الأوعية المعارة لمرة واحدة على الأقل = (١٤٥٠٠ ÷ ٢٩٠٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية لأوعية المعلومات المعارة لمرة واحدة خلال عام بتلك المكتبة = ٥٠ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا : معدل دوران أوعية المعلومات.

- مجمل حركة المجموعات.
- الإعارات مستفيد نشط.

يتأثر بـ:

- سياسة تنمية المجموعات.

٣٦. عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد

المؤشر: عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد.

التعريف: تقدير إلى أي مدى تتوفر المصادر الإلكترونية الملاءمة لمجال اهتمام المستفيدين.

عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها جزئيا أو كليا من كل مصدر إلكتروني مقسوماً على عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته في فترة زمنية محددة .

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها من مصدر إلكتروني معين في فترة زمنية محددة.

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته .

مثال: مكتبة عامة ما بلغ إجمالي عدد الوحدات التي تم تحميلها من مصدر إلكتروني معين ١٦٥٠ وحدة،وذلك خلال فترة ثلاثة أشهر، في حين بلغ عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته ٣٠,٠٠٠ فرد، كيف يتم عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد؟

أ = عدد الوحدات التي تم تحميلها من مصدر إلكتروني معين =١٦٥٠ وحدة.

ب = عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته = ٣٠,٠٠٠ فرد.

عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد = أ ÷ ب

عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد = ١٦٥٠ ÷ ٣٠٠٠٠

إذاً عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد = ٠,٠٥٥

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

تكلفة التحميل لكل وحدة محتوى.

يتأثر بـ:

ميزانية المكتبة.

نوعية المستفيدين.

مدى اهتمام المكتبة بالتطور الإلكتروني.

٣٧. عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة

المؤشر: عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لتقدير مدى وصول المستفيدين إلى المواد موضع اهتمامهم من المصادر الإلكترونية، يتضمن سهولة الوصول، ووجود المعلومات التى يبحث عنها المستفيد ووجودها فى أكثر من شكل الكترونى (نص- صور – فيديو - ....). كلما زادت الوثائق التى يتم تنزيلها دلّ ذلك على أن المعلومات المتاحة تلبى احتياجات المستفيدين، وكلما زادت الجلسات دون زيادة في الوثائق التي تحميلها دلّ ذلك على أن المعلومات المتاحة يصعب

الوصول إليها، أو لا تلبى احتياجات المستفيدين وبالتالي يجب النظر فيها بالتغيير أو التطوير.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب)　　　　حيث

(أ): عدد الوثائق أو المداخل التي يتم تنزيلها من مصدر إلكتروني محدد خلال فترة زمنية محددة (عام مالي كامل)

(ب): عدد الجلسات التى تمت على نفس المصدر الإلكتروني في الفترة نفسها.

مثال: بلغ عدد الوثائق التي تم تنزيلها من مصدر إلكتروني بمكتبة عامة ما إلى ٦٥٠ وثيقة، في حين بلغت عدد الجلسات على نفس االمصدر الإلكتروني ١٠٠٠ جلسة.

المؤشر ٪ = ٦٥٠÷١٠٠٠ = ٦٥٪

إذاً عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة=٦٥ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية مقابل الإنفاق على كل المجموعات.
- تحديث أوعية المعلومات.
-

يتأثر بـ :

- طلبات مجتمع المستفيدين.
- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالمكتبة.

ب- الوصول

٣٨. معدل الزيارات الفعلية لكل مستفيد للمكتبة خلال عام

المؤشر: معدل زيارات المستفيد للمكتبة في العام .

التعريف: إجمالي عدد الزيارات الفعلية إلى المكتبة خلال عام (تشمل الزيارة لأي من نقاط خدمات المكتبة بمبنى المكتبة أو بالمكتبة المتنقلة - إن وجدت- ، ولا تشمل الزيارات الافتراضية لموقع المكتبة على شبكة الإنترنت أو التعامل مع الملفات الإلكترونية من خارج المكتبة)، مقسوماً على عدد أفراد المجتمع المستهدف ويقصد به عدد سكان الحي أو المنطقة المحيطة بالمكتبة والمستهدف خدمتهم.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي عدد الزيارات الفعلية فى العام.

(ب) : عدد أفراد المجتمع المستهدف.

الحدان الأدنى والأقصى:

- الحد الأدنى : ٥,١ زيارة.
- الحد الأقصى : ٦,١ زيارة.

مثال: مكتبة ما عدد الزيارات الفعلية لمبنى المكتبة والمكتبات المتنقلة التابعة لها ١٢٠٠٠٠ زيارة، وعدد أفراد المجتمع المستهدف ١٠٠٠٠٠ فرد.

معدل زيارات المستفيد للمكتبة في العام = أ ÷ ب

معدل زيارات المستفيد للمكتبة في العام = ١٢٠٠٠٠ ÷ ١٠٠٠٠٠

إذاً معدل زيارات المستفيد للمكتبة في العام = ١,٢ زيارة.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- الزيارات الافتراضية.
- تكلفة كل زيارة للمستفيد.

يتأثر بـ :

لا يناسب هذا المؤشر المكتبات التي تقدم خدماتها للمستفيدين عن طريق تلقي طلباتهم بوسائل إلكترونية أو عبر الهاتف، أو المكتبات التي تعمل في مجتمع متنوع لا ينتمي إلى الأفراد المطلوب خدمتهم، ويتأثر أيضًا بعدد المكتبات العامة في المنطقة والحي المستهدف. وكذلك ثقافة المجتمع وتأثير المكتبة عليه، طبيعة وبيئة المجتمع المستهدف.

٣٩. معدل الزيارات الافتراضية لكل مستفيد للمكتبة خلال عام

المؤشر: الزيارات الافتراضية.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان مدى إقبال المستفيدين على زيارة المكتبة الإلكترونية أو التعامل مع الملفات الإلكترونية وقواعد البيانات، وزيارة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت وموقع الفهرس الآلي، ولا تشمل الزيارات

الافتراضية من داخل مبنى المكتبة أو الزيارات الميدانية لأن هذه تم احتسابها ضمن الزيارات المادية الفعلية، وبحساب عدد هذه الزيارات الافتراضية مقسوماً على عدد المجتمع المستهدف ويقصد به عدد سكان الحي أو المنطقة المحيطة بالمكتبة والمستهدف خدمتهم.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد الزيارات الافتراضية (للفهرس أو موقع المكتبة).

(ب) : عدد أفراد المجتمع المستهدف.

مثال: مكتبة ما عدد الزيارات الافتراضية للمكتبة (من خارج مبنى المكتبة) ٣٠٠٠٠٠ زيارة افتراضية، وعدد أفراد المجتمع المستهدف ١٠٠٠٠٠ فرد. كيف يتم حساب عدد الزيارات الافتراضية للمكتبة من خارج مبنى المكتبة لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف؟

معدل الزيارات الافتراضية للمكتبة خلال عام = أ ÷ ب

معدل الزيارات الافتراضية للمكتبة خلال عام = ٣٠٠٠٠٠ ÷ ١٠٠٠٠٠

إذاً معدل الزيارات الافتراضية للمكتبة لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف خلال العام = ٣ زيارة افتراضية.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- معدل الزيارات الفعلي لكل مستفيد للمكتبة في العام.

- تكلفة كل زيارة للمستفيد.

يتأثر بـ :

- عدد المكتبات العامة في المنطقة والحي المستهدف.
- ثقافة المجتمع و مدى تأثير المكتبة عليه.

٤٠. الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية لكل مستفيد للمكتبة خلال عام

المؤشر: معدل الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية لكل مستفيد للمكتبة في العام.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان مدى إقبال المستفيدين على الزيارات الفعلية وزيارة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت وموقع الفهرس الآلي والمكتبة الإلكترونية أو التعامل مع الملفات الإلكترونية وقواعد البيانات، ولا تشمل الزيارات الافتراضية من داخل مبنى المكتبة لأن هذه تم احتسابها ضمن الزيارات الميدانية، وبحساب عدد هذه الزيارات الافتراضية والفعلية مقسوماً على عدد المجتمع المستهدف ينتج معدل الزيارات لكل مستفيد.

ويقصد بالمجتمع المستهدف عدد سكان الحي أو المنطقة المحيطة بالمكتبة المستهدف خدمتهم.

الطريقة / المعادلة:

(أ + ب) ÷ ج حيث

(أ): إجمالي عدد الزيارات المادية.

(ب): عدد الزيارات الافتراضية.

(ج): عدد المجتمع المستهدف.

مثال: مكتبة ما يبلغ عدد الزيارات المادية لمبني المكتبة وفروعها المتنقلة خلال العام ١٢٠٠٠٠ زيارة، كما يبلغ عدد الزيارات الافتراضية للمكتبة (من خارج مبنى المكتبة) ٣٠٠٠٠٠ زيارة افتراضية، وعدد أفراد المجتمع المستهدف ١٠٠٠٠٠ فرد.

كيف يتم حساب عدد الزيارات المادية والافتراضية للمكتبة لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف؟

معدل الزيارات المادية والافتراضية للمكتبة خلال عام = (أ + ب) ÷ ج

معدل الزيارات المادية والافتراضية للمكتبة خلال عام = (١٢٠٠٠٠ + ٣٠٠٠٠٠) ÷ ١٠٠٠٠٠

إذاً معدل الزيارات المادية والافتراضية للمكتبة لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف خلال عام = ٤,٢ زيارة.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- معدل الزيارات الفعلي لكل مستفيد للمكتبة في العام.
- معدل الزيارات الافتراضية لكل مستفيد للمكتبة في العام.
- تكلفة كل زيارة للمستفيد.

يتأثر بـ : عدد المكتبات العامة فى المنطقة والحي المستهدف، وثقافة المجتمع وتأثير المكتبة عليه.

٤١. الزيارات الافتراضية مقابل الزيارات المادية للمكتبة

المؤشر: النسبة المئوية للزيارات الافتراضية مقابل إجمالي الزيارات المادية للمكتبة.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لاثبات مقدار إقبال المستفيدين على الزيارة للمكتبة الإلكترونية بالنسبة إلى إجمالي الزيارات. يتم حساب النسبة بين إجمالى عدد الزيارات التى تمت لمبنى المكتبة سواء كانت للندوات أو المعارض أو الأنشطة أو الزيارات المدرسية بالإضافة إلى الزيارات الافتراضية لخدمات المكتبة الإلكترونية تتضمن فهرس المكتبة على الخط المباشر OPAC عن بُعد، أو من داخل مبنى المكتبة، أو فروعها، وإجمالى عدد الزيارات الافتراضية فقط التى تمت سواء من داخل المكتبة أو خارجها.

وتحسب كذلك الجلسات التى قام بها العاملون بالمكتبة، وكذلك جلسات التدريب حيث يصعب فصلها.

وكلما زادت النسبة دلّ على زيادة اهتمام المسستفيد بالخدمات الإلكترونية وسهولة استخدامها، أو تعذر وصول المستفيد لمقر المكتبة أو عدم توافق مواعيد فتح المكتبة له.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد الزيارات الافتراضية للمكتبة الإلكترونية تتضمن الفهرس الآلى خلال فترة محددة (شهر) .

(ب): العدد الإجمالي للزيارات (مادية أو إفتراضية) خلال نفس الفترة (شهر).

مثال: عدد الزيارات التى تمت لمبنى المكتبة و الزيارات الافتراضية لخدمات المكتبة الإلكترونية من داخل وخارج مبنى المكتبة خلال شهر٣٥٠٠٠ جلسة منها ٢٥٠٠٠ زيارة افتراضية (من خارج مبنى المكتبة).

النسبة المئوية للزيارات الافتراضية ٪=(٢٥٠٠٠ ÷٣٥٠٠٠)X ١٠٠ = ٧١,٤ ٪

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- الزيارات الفعلية والافتراضية.
- عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية وفروعها (غير متضمنة زمن التنقل للمكتبات المتنقلة) .

يتأثر بـ :

- تسويق الخدمات الإلكترونية.
- سرعة خط الإنترنت.
- سهولة استخدام والوصول إلى الفهرس الآلي المتاح على الخط المباشر OPAC.
- تلبية طلبات مجتمع المستفيدين.

٤٢. النسبة المئوية لطلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين

المؤشر: النسبة المئوية لطلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لقياس النسبة المئوية لطلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً خلال فترة زمنية محددة مقابل العدد الكلي لطلبات المعلومات المرسلة من المستفيدين خلال نفس الفترة الزمنية، وذلك بحساب إجمالي عدد طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين مقسوماً على إجمالي عدد الطلبات المرسلة إلكترونياً أو غير إلكترونياً سواء من داخل المكتبة أو خارجها.

وكلما زادت النسبة دلّ على زيادة اهتمام المستفيد بالخدمات الإلكترونية وسهولة استخدامها، أو تعذر وصول المستفيد لمقر المكتبة أو عدم ملاءمة مواعيد فتحها له، وإن كان المهم هو الرد على تلك الطلبات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين خلال فترة زمنية محددة (شهر).

(ب): العدد الكلي لطلبات المعلومات المرسلة من المستفيدين إلكترونياً أو غير إلكترونياً خلال نفس الفترة (شهر).

مثال: عدد طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً أو غير إلكترونياً خلال شهر٨٠٠ طلب منها ٥٠٠ طلب مرسل إلكترونياً.

النسبة المئوية للطلبات المرسلة إلكترونياً =(٥٠٠÷ ٨٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية للطلبات المرسلة إلكترونياً = ٦٢,٥ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- نسبة السكان المستهدف الوصول إليهم.
- الزيارات الفعلية والافتراضية.
- النسبة المئوية للزيارات الافتراضية مقابل إجمالي الزيارات المادية للمكتبة.
- النسبة المئوية للرد على طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدن.

يتأثر بـ :

- الرد على طلبات المستفيدين.
- ومعدل سرعة الرد.
- سهولة استخدام والوصول إلى الخدمات الإلكترونية.
- تلبية طلبات مجتمع المستفيدين.

٤٣. عدد الأسئلة المرجعية لكل مستفيد

المؤشر: عدد الأسئلة المرجعية لكل مستفيد.

التعريف: عدد الأسئلة المرجعية من أفراد المجتمع المستهدف خلال فترة زمنية محددة مقسوماً على عدد أفراد المجتمع المستهدف.

ولا يتضمن الأسئلة المعتادة (غير المرجعية) مثل: مواعيد الفتح، وأماكن القاعات، وكيفية تشغيل أجهزة الكمبيوتر...إلخ.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد الأسئلة المرجعية الموجهة من أفراد المجتمع المستهدف خلال فترة زمنية محددة (عام).

(ب) : إجمالي عدد الجمهور المستهدف خلال الفترة نفسها (عام).

مثال: مكتبة ما تلقت عدد من الأسئلة المرجعية من أفراد المجتمع المستهدف بلغ عددها ٣٥٤٥ سؤالًا خلال عام، بينما عدد أفراد المجتمع المستهدف لتلك المكتبة ٣٠٠٠٠ فرد.

كيف يتم حساب عدد الأسئلة المرجعية لكل مستفيد في المجتمع المستهدف؟

(أ) = عدد الأسئلة المرجعية الموجهة من أفراد المجتمع المستهدف = ٣٥٤٥ سؤال.

(ب) = إجمالي عدد الجمهور المستهدف = ٣٠٠٠٠ سؤال.

عدد الأسئلة المرجعية لكل مستفيد = أ ÷ ب

عدد الأسئلة المرجعية لكل مستفيد = ٣٥٤٥ ÷ ٣٠٠٠٠

إذاً عدد الأسئلة المرجعية لكل مستفيد من أفراد المجتمع المستهدف لتلك المكتبة = ٠,١٢ سؤال تقريباً.

٤٤. النسبة المئوية للمستفيدين من خارج المكتبة

المؤشر: نسبة المستفيدين من المكتبة من خارج نطاق المجتمع المستهدف.

التعريف: تقييم النسبة المئوية لمستخدمي المكتبة الذين هم خارج نطاق المجتمع المستهدف، ويهدف المؤشر الى قياس مدى جذب المكتبة لمستفيدين من خارج نطاق خدمتها.

الطريقة / المعادلة: يحدد عدد المستعيرين النشطين من خارج المكتبة، وإجمالي عدد المستعيرين النشطين

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد المستعيرين النشطين من خارج المكتبة.

(ب) : إجمالي عدد المستعيرين النشطين.

وتقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.

مثال: قام عدد ١٠٠٠ عضو نشط من خارج نطاق خدمة المكتبة بالاستعارة من المكتبة خلال مدة الستة شهور الماضية، في حين بلغ إجمالي عدد المستعيرين النشطين ١٠,٠٠٠ عضو.

كيف يتم حساب نسبة المستفيدين من خارج المكتبة ؟

الطريقة:

(أ) = عدد المستعيرين النشطين من خارج المكتبة = ١٠٠٠.

(ب) = إجمالي عدد المستعيرين النشطين = ١٠,٠٠٠.

نسبة المستفيدين من المكتبة من خارج نطاق المجتمع المستهدف

= (أ ÷ ب) × ١٠٠

نسبة المستفيدين من المكتبة من خارج نطاق المجتمع المستهدف

= (١٠٠٠ ÷ ١٠,٠٠٠) × ١٠٠

إذاً نسبة المستفيدين من المكتبة من خارج نطاق المجتمع المستهدف = ١٠ ٪ تقريباً.

الارتباطات:

وقد يوضح المؤشر معلومات عن ضعف خدمات المكتبة في بعض المناطق واحتياجها الى التطوير في مناطق أخرى.

أنظر أيضًا:

- الإعارة لكل فرد.
- نسبة السكان المستهدف الوصول اليهم.
- إجمالي نسبة إعارة المكتبة لمستفيدين من الخارج.

٤٥. النسبة المئوية للإعارة بين المكتبات لمستفيدين من خارج المكتبة

المؤشر: النسبة المئوبة للإعارة بين المكتبات لمستفيدين خارج الجمهور المستهدف.

التعريف: حساب النسبة المئوية للمواد المعارة لمستفيدين من خارج الجمهور المستهدف للمكتبة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد المواد التي تمت إعارتها لمستفيدين من خارج الجمهور المستهدف خلال عام.

(ب): إجمالي عدد الإعارات التي تمت خلال الفترة نفسها.

مثال: مكتبة ما بلغ إجمالي عدد الإعارات إلى ١٠٩٠٠٠ عملية إعارة خلال عام، وبلغ عدد الإعارات لمستفيدين من خارج المجتمع المستهدف خلال العام نفسه ٢٢٠٠٠ عملية إعارة. كيف يتم حساب النسبة المئوية لأوعية المعلومات المعارة لمستفيدين من خارج المجتمع المستهدف؟

(أ): عدد الإعارات لمستفيدين من خارج المجتمع المستهدف خلال العام نفسه = ٢٢٠٠٠

(ب): عدد الإعارات خلال عام = ١٠٩٠٠٠

النسبة المئوية لأوعية المعلومات المعارة لمستفيدين من خارج المجتمع المستهدف = أ ÷ ب × ١٠٠ = (٢٢٠٠٠ ÷ ١٠٩٠٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية لأوعية المعلومات المعارة لمستفيدين من خارج المجتمع المستهدف خلال عام لتلك المكتبة = ٢٠,١ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- معدل الإعارات لكل مستفيد نشط.
- معدل الإعارات لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف.
- معدل دوران أوعية المعلومات.

٤٦. عدد الأحداث / الأنشطة مقابل المجتمع المستهدف

المؤشر: عدد الأحداث / الأنشطة مقابل المجتمع المستهدف.

التعريف: أحداث المكتبة عبارة عن سلسلة متواصلة أو أنشطة يقدمها العاملون بالمكتبة، بأنفسهم أو بالتعاون مع جهات ومنظمات أخرى، وهي دائماً تتعلق بالخدمات الخاصة بالمكتبة أو خدمة المجتمع المستهدف. مثل أنشطة الحكي

للأطفال، وأنشطة المساعدات المنزلية، والحلقات النقاشية للكتب أو أندية القراءة، والأنشطة التربوية المتعلقة بالمقررات الدراسية للمستفيدين مثل فصول المحادثة للغة الإنجليزية، وندوات تثقيف الوالدين.

وبرامج المكتبة هي البرامج التي تصل إلى مبنى المكتبة لكن ليس بالضرورة أن تقام داخل جدران المكتبة، وإنما يمكن أن تقام داخل المؤسسات المجتمعية الأخرى مثل المدارس، ودور المسنين، ... إلخ.

ويهدف هذا المؤشر إلى تزويد المكتبة بمجموعة من الأنشطة المتعلقة بخدمات المكتبة، وأوعية المعلومات التي تثري حياة أفراد المجتمع المستهدف.

الطريقة / المعادلة:

عدد مرات النشاط	نوعية النشاط	عدد أفراد المجتمع المستهدف
١	نشاط حكي للأطفال	≥ ١٠,٠٠٠
١	نشاط حكي للأطفال. يقدم أكثر من مرة أسبوعيا	حتى ٣٠,٠٠٠
١	نشاط يناسب الكبار والمجتمع متعدد الثقافات.	
١	نشاط تربوي يقدم أكثر من مرة أسبوعياً.	

>١	أنشطة حكي للأطفال. تقدم أكثر من مرة أسبوعياً	حتى ٥٠,٠٠٠
١	نشاط موجه للشباب.	
١	نشاط يناسب الكبار والمجتمع متعدد الثقافات.	
>١	أنشطة تربوية تقدم أكثر من مرة أسبوعياً	

أمثلة للبرامج والأنشطة التي يمكن أن تقدم بالمكتبة:

برامج محو الأمية للكبار – البرامج والأنشطة الطلابية – محو أمية الكمبيوتر – برامج الصناعة وإدارة الأعمال – العروض المتنوعة – فصول تدريس المحادثة باللغة الإنجليزية – برامج تاريخ الأسر – برامج وأنشطة المرحلة الثانوية – الصفحة الرئيسية لبرامج وخدمات المكتبة – المساعدات في الواجبات المنزلية – التدريب على الإنترنت – البرامج التعليمية لأعضاء المكتبة – ندوات تثقيف الوالدين – أنشطة الحكي للأطفال – برامج للمجموعات متعددة الثقافات – برامج وأنشطة لذوي الاحتياجات الخاصة – نوادي القراءة والحلقات النقاشية للكتب.

الارتباطات:

يتأثر بـ:

- مساحة المكتبة.
- حجم وتركيبة المجتمع المستهدف.

- المساحات المادية بالمكتبات التي يمكن أن تستوعب مجموعات من المستفيدين.
- أجهزة تكنولوجيا المعلومات المتوفرة التي يمكن أن تستوعب مجموعات التعلم.
- مهارات وخبرات العاملين بالمكتبة.
- منظمات المجتمعات المحلية ومؤسسات الأعمال المناسبة لإبرام اتفاقيات تعاون هادف.
- الأنشطة التي تقدمها المنظمات المجتمعية الأخرى المماثلة.

٤٧. حضور الاعضاء لاحداث المكتبة لكل فرد

المؤشر: حضور المستفيدين في دروس التدريب أثناء فترة زمنية معينة لكل ١٠٠٠ من السكان.

التعريف: تقدير مدى جذب أحداث المكتبة لسكان المستهدف خدمتهم.
وغالبا ما يطبق في المكتبات العامة ولكنه قد يطبق أيضًا في المكتبات الأخرى التي تقدم أحداث متنوعة لساكنيها.

يعرف تدريب المستفيدين بانه برنامج تدريبي أنشئ مع خطة دروس معينة ترتبط بأهداف ومخرجات محددة لاستخدام المكتبة أو خدمات المعلومات الأخرى.

عندما يحضر الشخص الواحد أكثر من نشاط يتم حسابه في كل مرة.

الطريقة / المعادلة:

قم بحساب عدد الحضور لكل حدث مكتبي، ثم اجمعها على مدار عام.

(أ + ب) ÷ج× ١٠٠٠ حيث

(أ) : عدد الحضور جلسات المكتبة (تطبيقات- جولات إرشادية)

(ب): عدد حضور الجلسات التفاعلية.

(ج) : عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته.

وتقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.

مثال: قام عدد ٣٥٠ عضو بحضور جلسات تعليمات المكتبة، بينما قام ٢١٥٠ عضو بحضور الجلسات التفاعلية، في حين بلغ إجمالي عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته ٣٠,٠٠٠ عضو

كيف يتم حساب حضور الأعضاء لاحداث المكتبة لكل فرد؟

الطريقة:

يتم حساب عدد الأشخاص الذين حضروا جولات إرشادية، وجلسات تعليمات المكتبة خلال مدة عام، ويتم حساب عدد الذين حضروا الجلسات التفاعلية ونماذج التدريب على الخط المباشر خلال نفس الفترة.

(أ + ب) ÷ ج × ١٠٠٠

(أ) = عدد الحضور جلسات تعليمات المكتبة (تطبيقات- جولات إرشادية....)= ٣٥٠

(ب) = عدد حضور الجلسات التفاعلية= ٢١٥٠

(ج) = عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته = ٣٠,٠٠٠

نسبة حضور الاعضاء لاحداث المكتبة لكل فرد = (أ + ب) ÷ج× ١٠٠٠

نسبة حضور الاعضاء لاحداث المكتبة لكل فرد =

(٣٥٠ + ٢١٥٠) ÷٣٠٠٠٠× ١٠٠٠ = ٨٣,٣

إذاً حضور الاعضاء لاحداث المكتبة لكل فرد =٨٣٫٣

الارتباطات:

وقد يوضح المؤشر معلومات عن عدم ملاءمة أحداث المكتبة للجمهور في بعض المناطق واحتياجها الى التطوير في مناطق أخرى.

أنظر أيضًا : عدد المستفيدين الملتزمين بمتابعة التدريب لكل فرد.

٤٨. عدد المستفيدين الملتزمين بمتابعة التدريب لكل فرد

المؤشر: عدد المستفيدين الملتزمين بمتابعة حضور برامج خدمات التدريب.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لقياس نجاح المكتبة العامة في الوصول للمستفيدين من خلال التدريب على الخدمات العادية، والخدمات الإلكترونية والوصول إليها.

يتم حساب عدد المستفيدين من كل الدورات التدريبية ذات الصلة بالخدمات العادية، والخدمات الإلكترونية خلال فترة محددة (عام) وإجمالي مجتمع المستفيدين المستهدف خلال نفس الفترة.

كلما زادت النسبة دلّ على اهتمام المكتبة بتدريب المستفيدين وتوعيتهم، ولا يقيم جودة هذا التدريب.

الطريقة / المعادلة:

(أ + ب) ÷ ج حيث

(أ): عدد الملتزمين بحضور الدورات التدريبية على الخدمات العادية.

(ب): عدد الحضور لجلسات برامج التدريب على الخط المباشر للخدمات الإلكترونية.

(ج): الجمهور الإجمالي المطلوب خدمته.

مثال: عدد الملتزمين بحضور التدريب وحضور جلسات برامج التدريب على الخط المباشر والجولات داخل المكتبة خلال عام وصلت إلى ١٠٠٠مستفيد فى حين أن المجتمع المستهدف ٢٠٠٠٠٠فرد.

فإن نسبة المستفيدين من التدريب ٪ = (١٠٠٠ ÷ ٢٠٠٠٠٠) × ١٠٠ = ٠,٥ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- حساب عدد دورات التدريب سنويا بالنسبة لإجمالي العاملين دون المتطوعين.
- عدد الملتزمين بحضور برامج التدريب الرسمية على تقنية المعلومات و البرامج ذات العلاقة للعامل.

يتأثر بـ :

- طلبات المستفيدين.
- كم الدورات التدريبية التى تقدمها المكتبة.
- مدى الوصول إلى المستفيد والاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

ج- التسهيلات

٤٩. جلسات استخدام الفهرس الإلكتروني OPAC عن بُعد

المؤشر: النسبة المئوية لجلسات استخدام الفهرس الإلكتروني OPAC عن بُعد.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لاثبات مقدار الانتفاع باستخدام الفهرس المتاح على الخط المباشر OPAC من خارج مبنى أو مباني المكتبة (عن بُعد)، وهذا يوضح معرفة المستفيد وسهولة الوصول إلى فهرس المكتبة عن بعد، مما يقلل العبء على أجهزة ومبنى المكتبة ويوفر وقت العاملين بها. يتم حساب النسبة بين إجمالى عدد الجلسات التى تمت على فهرس المكتبة على الخط المباشر OPAC عن بُعد أى من خارج مبنى المكتبة أو فروعها، وإجمالى عدد الجلسات التى تمت على الفهرس سواء من داخل المكتبة أو خارجها.

وتحسب الجلسات التى قام بها العاملون بالمكتبة وكذلك جلسات التدريب حيث من الصعوبة فصلها.

ويتم التعرف على الجلسات من داخل مبنى المكتبة أو عن بُعد عن طريق رقم الإنترنت IP المسجل مع كل جلسة ومن الصعب معرفة جلسة المستفيد من جلسة العاملين إذا تمت من داخل مبنى المكتبة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد الجلسات على الفهرس المتاح على الخط المباشرعن بعد خلال فترة محددة (شهر).

(ب): العدد الإجمالي للجلسات على الفهرس المتاح على الخط المباشر عن بعد أو عن قرب (من داخل أو خارج المكتبة) خلال نفس الفترة (شهر).

مثال: عدد الجلسات التى تمت على الفهرس المتاح على الخط المباشرعن بعد أو عن قرب (من داخل أو خارج المكتبة) خلال شهر١٥٠٠٠ جلسة منها ١٣٠٠٠ عن بعد (من خارج مبنى المكتبة).

النسبة المئوية للجلسات عن بعد ٪ = (١٣٠٠٠÷ ١٥٠٠٠) X ١٠٠ = ٨٦٫٦ ٪

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- الزيارات الفعلية والافتراضية.
- معدل نجاح البحث في فهرس العنوان.
- معدل نجاح البحث في فهرس الموضوع.

يتأثر ب :

- تسويق الخدمات الإلكترونية.
- سرعة خط الإنترنت.
- سهولة استخدام والوصول إلى الفهرس الآلى المتاح على الخط المباشر.
- تلبية طلبات مجتمع المستفيدين.

٥٠. معدل شغل المقاعد

المؤشر: معدل شغل المقاعد.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لحساب النسبة المئوية للمقاعد المستخدمة وقت اجراء الاستقصاء. وتحسب المقاعد سواء كانت مجهزة (مرفق معها جهاز كمبيوتر وخلافه)، أو غير مجهزة كمقاعد الأطفال ومقاعد غرفة المذاكرة وقاعة الإجتماعات والمؤتمرات، وقاعة السمع بصريات، مع مراعاة الا يشمل العدد مقاعد العاملين والمسرح والمقاعد الإحتياطية للعاملين.

ويكون الحساب لنسبة إشغال المقاعد فى أوقات متعددة مثل وقت الذروة وغيره خلال اليوم وخلال أيام مختلفة من الأسبوع وخلال شهور معينة فى السنة (يقل الإقبال على المكتبات ومنها الوطنية فى شهر رمضان). كما يجب أن يكون هناك توازن فى عدد المقاعد فلا يتم زيادتها فتظل شاغرة طول الوقت وتشغل مكانًا داخل المكتبة ولايتم تقليلها فيكون هناك انتظار من المستفيدين وأحيانًا قد تضطر المكتبة إلى زيادة عدد ساعات العمل لتقليل أوقات الذروة وفى هذه الحالة يجب عمل استبيان للمستفيدين للوقوف على أن ذلك حل لمشكلة شغل المقاعد بصفة مستمرة أو يتم زيادة المقاعد إذا كانت مساحة أماكن المكتبة تسمح بذلك. هذا المؤشر يمكن تطبيقه أيضًا على المقاعد بكل قاعة، فقد تجد قاعة مزدحمة دائمًا وأخرى شاغرة دائمًا، وبالتالى يمكن إعادة توزيع المقاعد بينهما، ويمكن القياس عشوائيًا خلال أى فترة ومن خلال تكرار القياس تصل المكتبة الوطنية إلى حد أقصى وحد أدنى لشغل المقاعد.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد المقاعد المستخدمة.

(ب): إجمالي عدد المقاعد المتاحة للمستفيدين.

ويقرب الناتج لأقرب رقم صحيح.

يتأثر بـ : مساحة المكتبة ؛ وأنشطة المكتبة.

٥١- معدل استخدام محطات العمل

المؤشر: معدل استخدام محطات العمل.

التعريف: قياس المعدل الإجمالي من استخدام المحطات التي تتعامل معها. يتم حساب عدد المحطات المتاحة للمستفيدين ولا تتضمن محطات العمل التي لا تعمل أو في الصيانة ثم تقسم على إجمالى محطات العمل خلال شهر . ينحصر الناتج بين ٠ و ١٠٠ ٪، وتعني النسبة الأعلى أن المحطة تعمل بكثافة أو أن هناك أحمالاً زائدة عليها ، وربما يشير هذا إلى حاجتها لمصادر أخرى مساعدة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) ×١٠٠ حيث

(أ):متوسط عدد المحطات المستخدمة.

(ب): متوسط مجموع عدد المحطات المتوفرة .

مثال: عدد المحطات العاملة ١٠٠ محطة عمل، والإجمالى للمحطات ١١٠

فيكون المؤشر = ١٠٠ ÷ ١١٠ × ١٠٠ = ٩١٪.

إذًا معدل استخدام محطات العمل بتلك المكتبة = ٩١ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا : عدد ساعات محطات العمل المتاحة لكل فرد.
يتأثر بـ : صيانة محطات العمل ؛ إجمالى محطات العمل المتاحة للمستفيد

٥٢. نسبة السكان المستهدفين الذين تم الوصول اليهم (الأعضاء النشطين إلى المجتمع المستهدف)

المؤشر: نسبة الأعضاء النشطين إلى المجتمع المستهدف.
التعريف: عدد المستعيرين المنتمين إلى المجتمع المستهدف مقسوماً على إجمالي عدد أفراد المجتمع المستهدف. ويحسب عدد المستعيرين عن طريق سجلات الاستعارة أو من خلال النظام الآلي المطبق بالمكتبة.
الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد المستعيرين المنتمين إلى المجتمع المستهدف.
(ب) : إجمالي عدد أفراد المجتمع المستهدف.

مثال: عدد المستعيرين المنتمين للمجتمع المستهدف بمكتبة عامة ما ١٧٩٠٠ فرد ، بينما عدد أفراد المجتمع المستهدف ٢٠٠٠٠٠ فرد. كيف يتم حساب نسبة الأعضاء النشطين إلى المجتمع المستهدف؟

أ = ١٧٩٠٠ فرد
ب = ٢٠٠٠٠٠ فرد
نسبة السكان المستهدفين الذين تم الوصول اليهم = (أ ÷ ب) × ١٠٠
نسبة السكان المستهدفين الذين تم الوصول اليهم

= (١٧٩٠٠ ÷ ٢٠٠٠٠٠) × ١٠٠

إذاً نسبة السكان المستهدفين الذين تم الوصول اليهم = ٩ ٪.

الارتباطات:

قد يتأثر بعض أفراد المجتمع المستهدف الذين يستخدمون المكتبة بعوامل كثيرة خارجة عن سيطرة المكتبة مثل التكوين الديموجرافي للمجتمع المستهدف، ومستوى التحضر، ومستوى التعليم، وخصائص الهيئات المراد خدمتها (طرق التدريس، ومستوى الدعم المالي للطلاب)، وعادات شراء الكتب، والمسافات الجغرافية بين المكتبة والمستفيدين، والظروف الاجتماعية السائدة، والمناخ الاقتصادي.

أنظر أيضًا:

- زيارات المكتبة لكل فرد.
- الاستخدام الداخلي للمكتبة.
- مجمل حركة المجموعات.
- معدل دوران الأوعية.
- الأوعية المعارة لكل فرد.
- معدل فقد المشتركين النشطين.

د- التسويق

٥٣. الدعاية والإعلان

المؤشر: الدعاية والإعلان.

التعريف: قياس مدى قدرة المكتبة ونجاحها في الترويج لخدماتها وأنشطتها الوصول إلى واجتذاب أكبر قدر من أفراد المجتمع المستهدف إلى المكتبة عن طريق عمل الدعاية اللازمة بكل وسائل الدعاية الممكنة.

الطريقة / المعادلة:

الطريقة الأولى:

أنشطة متنوعة تناسب الجمهور المستهدف، ومهارات الموظفين، يمكن أن تقدم أكثر من مرة أسبوعياً ، إذا كان عدد أفراد المجتمع المستهدف (+ ٥٠,٠٠٠).

الطريقة الثانية:

كل نشاط يتم الإعلان عنه على موقع المكتبة وشبكات التواصل الاجتماعي.

الطريقة الثالثة:

كل نشاط يخص مجموعة من الأعضاء يتم إعلامهم شخصيا سواء من خلال البريد الإلكتروني أو من خلال رسائل المحمول.

لاشك أن المكتبة تتأثر بالظروف المحيطة بها مثل وجود المكتبة في مجتمع صناعي مثلا يقلل من أعضاء المكتبة ومستفيديها وقد يدعو المكتبة الى غلق أبوابها ذات يوم، وكذلك طرق التدريس التي تعتمد على الحفظ والتلقين ولا تعتمد على الأبحاث وتشجع الطلاب على ارتياد المكتبات وكذلك المناخ الاقتصادي الذي قد يدفع البعض الى العزوف عن الذهاب للمكتبة نظراً لعدم وجود قيمة الاشتراك لديه وقد قامت مكتبة مصر العامة بما يلي:

١- جلب منحة من أحد شركات البترول تُخَصَصَ بالكامل لعمل اشتراكات مجانية لغير القادرين على مختلف مراحلهم السنية وقد قام المكتبة بوضع بعض الضوابط للاشتراكات المجانية: الحالة المادية، التفوق الدراسي، الأيتام، الأشخاص الداعمين للمكتبة على أداء رسالتها.

٢- تزويد المكتبة الرئيسية والفرع بالمواد الخارجية الداعمة للمقررات الدراسية (كتب - اسطوانات)، وذلك لتشجيع الطلبة على ارتياد المكتبات أوقات الدراسة.

٣- تقوم المكتبات في الخارج باستغلال بعض المدرسين في بعض المواد وذلك لمساعدة الطلاب على أداء تكليفاتهم المدرسية وذلك كعنصر جذب من عناصر المكتبة.

٥٤. الوجود بالسوق

المؤشر: الوجود بالسوق.

التعريف: قياس مدى قدرة المكتبة ونجاحها في الوصول إلى واجتذاب أكبر قدر من المجتمع المستهدف إلى المكتبة.

الطريقة / المعادلة:

الطريقة الأولى:

من خلال عمل استبيان للأعضاء يتم فيه الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- هل زرت المكتبة خلال السنة الماضية؟
- هل زرت الموقع الإلكتروني للمكتبة خلال السنة الماضية؟
- هل استخدمت الخدمات الإلكترونية للمكتبة خلال السنة الماضية؟

كلما زادت نسبة الإجابة بـ "نعم" كانت نسبة الوصول للمستفيد أفضل.

الطريقة الثانية :

- اجتذاب أعضاء.
- قياس مدى نجاح المكتبة في زيادة عدد المستعيرين النشطين.
- نسبة المستعيرين النشطين (الذين قاموا بعملية استعارة واحدة على الأقل) ÷ عدد أفراد المجتمع المستهدف.

الطريقة الثالثة:

قياس نسبة المستعيرين النشطين (الذين قاموا بعملية استعارة واحدة على الأقل) إضافة إلى عدد مستخدمي الخدمات الإلكترونية

عدد المستعيرين النشطين (الذين قاموا بعملية استعارة واحدة على الأقل) + عدد مستخدمي الخدمات الإلكترونية ÷ عدد أفراد المجتمع المستهدف.

(أ + ب) ÷ ج

مثال : بلغ عدد المستعيرين النشطين بأحد المكتبات ٤٠٠٠٠ ،في حين بلغ عدد مستخدمي الخدمات الإلكترونية ٢٠٠٠٠ ، وبلغ عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته ١٠٠٠٠٠ فرد. حيث

(أ) : عدد المستعيرين النشطين.
(ب) :عدد مستخدمي الخدمات الإلكترونية.
(ج) : عدد أفراد المجتمع المستهدف.

معدل التواجد بالسوق = (٤٠٠٠٠ + ٢٠٠٠) ÷ ١٠٠٠٠٠

إذاً معدل الوجود بالسوق = ٦٠٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- الزيارات الخارجية.
- الدعاية والإعلان.

٥٥. الزيارات الخارجية

المؤشر: الزيارات الخارجية.

التعريف: قياس مدى قدرة المكتبة ونجاحها في الوصول إلى واجتذاب أكبر قدر من المجتمع المستهدف إلى المكتبة عن طريق الزيارات الخارجية (الميدانية).

الطريقة / المعادلة:

على مسئولي التسويق القيام بزيارة أسبوعية على الأقل للمدارس والجامعات والهيئات الحكومية وكل من يحتمل إفادته من المكتبة

قد يتم اكتشاف مناطق جديدة ومستفيدين جدد لا يدرون شيئا عن وجود المكتبة لذا فقد تكون تلك طريقة جيدة لتفعيل خدمات قسم التسويق من خلال:

- زيارات للمدارس و الجامعات
- زيارات المستشفيات ودور الأيتام
- وضع خطة إعلامية سواء (الصحف- الإذاعة- التليفزيون)

- وضع خطة إعلانية في المناطق المستهدفة من خلال وضع إعلانات مضيئة جذابة تعرض خدمات المكتبة في أقل عدد من الكلمات.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- الزيارات الخارجية.
- الدعاية والإعلان.

٥٦. معدل فقد المشتركين النشطين

المؤشر: معدل فقد المشتركين النشطين.

التعريف: حساب النسبة المئوية لفقد المشتركين النشطين من العام السابق إلى العام الحالي.

الطريقة / المعادلة:

عدد المشتركين النشطين العام الماضي - (عدد المشتركين النشطين في العام الحالي – عدد المشتركين الجدد) ÷ عدد المشتركين النشطين العام الماضي.

مثال: عدد المشتركين النشطين العام الماضي بمكتبة عامة ما بلغ ٢٧٥٠ فردًا، بينما المشتركين النشطين العام الحالي ٢٦٠٠ فرد، وعدد المشتركين الجدد خلال العام الحالي ٥٠ فردًا. كيف يتم حساب معدل فقد المشتركين النشطين؟

((٢٧٥٠ – (٢٦٥٠ – ٥٠)) ÷ ٢٧٥٠) × ١٠٠

إذاً معدل فقد المشتركين النشطين من العام الماضي للعام الحالي بتلك المكتبة = ٥,٥ ٪ تقريباً.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- نسبة الأعضاء النشطين إلى المجتمع المستهدف
- زيارات المكتبة لكل فرد
- الاستخدام الداخلي لكل فرد
- معدل دوران المواد

يتأثر بـ :

- الظروف السياسية.
- الظروف الاقتصادية.
- الموقع الجغرافي للمكتبة.

٥٧. رضا المستفيدين

المؤشر: قياس درجة رضا المستفيدين.

التعريف: تقييم رضا المستفيد عن مجمل خدمات المكتبة، أو عن خدمة أو أكثر من خدمات المكتبة.

- يمكن مقارنة المكتبة مع نفسها خلال فترات زمنية مختلفة، كما يمكن المقارنة بين المكتبات عندما تتشابه في الظروف.

- كما يستخدم هذا المؤشر لتقييم فئات معينة مثل (طلاب الجامعات، أعضاء هيئة التدريس، كبار السن).
- كما يستخدم لقياس ملاحظات المستفيدين حول الخدمات العامة مثل: عدد ساعات العمل، وإتاحة الأوعية، وخدمات الإعارة بين المكتبات، والخدمة المرجعية والإرشاد، وتدريب المستفيدين، ووجهة نظر موظفي المكتبة، وإجمالي الخدمات المكتبية.

الطريقة / المعادلة:

يجب عمل استبيان لقياس رضا المستفيدين لكل خدمة من خدمات المكتبة.

مثال:

لقياس النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن خدمة حجز الكتب في مكتبة ما.

نقوم بعمل استبيان يتضمن السؤال التالي: ما رأيك في خدمة حجز الكتب بالمكتبة؟

م	السؤال عن الخدمة	١	٢	٣	٤	٥
	ما رأيك في خدمة حجز الكتب بالمكتبة؟					

حيث يشير الرقم (١) إلى أقل نسبة رضا، و يشير الرقم (٥) إلى أعلى نسبة رضا

ونفترض أن عدد أعضاء المكتبة الذين أجابوا على الاستبيان ٢٠٠ فرد(يفترض ان يتم ضرب هذا الرقم × ٥ لنحصل على اعلى درجة رضا) = ١٠٠٠

وكان عدد الأفراد الذين أجابوا على كل رقم كالآتي:

الرقم ١ (أقل نسبة رضا) = ١٥ فردًا.
الرقم ٢ = ٣٥ فردًا.
الرقم ٣ = ٢٠ فردًا.
الرقم ٤ = ٥٥ فردًا.
الرقم ٥ (أعلى نسبة رضا) = ٧٥ فردًا.

أ = عدد الذين أجابوا برقم (١) × ١ = ١٥ × ١ = ١٥
ب = عدد الذين أجابوا برقم (٢) × ٢ = ٣٥ × ٢ = ٧٠
ج = عدد الذين أجابوا برقم (٣) × ٣ = ٢٠ × ٣ = ٦٠
د = عدد الذين أجابوا برقم (٤) × ٤ = ٥٥ × ٤ = ٢٢٠
هـ = عدد الذين أجابوا برقم (٥) × ٥ = ٧٥ × ٥ = ٣٧٥

مجموع الدرجات = ١٥ + ٧٠ + ٦٠ + ٢٢٠ + ٣٧٥ = ٧٤٠

ز = مجموع درجات الاستبيان = ٧٤٠
و = أعلى درجة رضا= (عدد الأفراد الذين أجابوا على الاستبيان = ٢٠٠× ٥ (أعلى درجة رضا))= ١٠٠٠

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (ز ÷ و) × ١٠٠
النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (٧٤٠ ÷ ١٠٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن خدمة حجز الكتب بتلك المكتبة = ٧٤ ٪.

ملحوظة: لقياس رضا المستفيدين عن مجموعة من خدمات المكتبة يمكن عمل استبيان واحد شامل تلك الخدمات جميعاً.

الارتباطات:

يتأثر بـ:

(الخبرة السابقة للمستفيدين) حيث يعد ما يتوقعه المستفيدون عاملاً هاماً فاذا لم يحظ المستفيد من قبل بخدمة ذات جودة عالية فقد يرضى بخدمة أقل، وهذا هو السبب في تعذر المقارنة بين نوع من المكتبات وآخر، وعلى هذا قد تكون تلك الجزئية خادعة بالنسبة للمكتبات فقد يكون هناك مستفيدان تلقيا نفس الخدمة وفي ذات الوقت أحدهما راضي والآخر غير راضي وذلك لسابق خبرات أحد المستفيدين عن الآخر وبالتالي فإن هذا المقياس قد يكون خادعًا بالنسبة للأشخاص قليلي الخبرة في التعامل مع المكتبات، لذا فيجب ألا يُسَر القائمون على المكتبة بهؤلاء المستفيدين بل يجب عليهم أن يقيموا الحالة تقييماً صحيحًا للوصول نحو هدفهم الأكيد لتحسين الخدمة لأقصى درجة من أجل الحصول على رضا المستفيد.

٥٨. عدد ساعات مقدمي الخدمة لكل ساعة فتح

المؤشر: عدد ساعات الخدمة لكل ساعة فتح.

التعريف: ويقصد به العلاقة بين إجمالى وقت العاملين المتاح وبين ساعات فتح المكتبة فى العام، و تتضمن ساعات العمل الأجازات المرضية والراحات والأجازات مدفوعة الأجر.

ويقصد بساعات فتح المكتبة هى الساعات المتاحة للمستفيدين وليست ساعات العمل بالمكتبة، فيتم حساب هذه الساعات وهذا يوضح أن ساعة واحدة من ساعات الفتح يقابلها أكثر من ساعة من العاملين.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي ساعات عمل الموظفين فى عام.

(ب): عدد ساعات الفتح فى كل نقاط الخدمة لنفس الفترة.

مثال: عدد ساعات العمل لمكتبة ما بها ١٠ موظفين بلغ ١٧,٠٠٠ ساعة فى العام، بينما يبلغ عدد ساعات فتح المكتبة ٣٠٠٠ لنفس الفترة. كيف يتم حساب عدد ساعات مقدمى الخدمة لكل ساعة فتح ؟

أ = ١٧,٠٠٠ ساعة

ب = ٣٠٠٠ ساعة

عدد ساعات الخدمة لكل ساعة فتح = أ ÷ ب = ١٧,٠٠٠ ÷ ٣٠٠٠

إذاً كل ساعة فتح للمكتبة يقابلها ٥,٦ ساعة عمل للموظفين.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية وفروعها.
- عدد الزيارات مقابل عدد ساعات الفتح.

يتأثر ب :

- عدد خدمات المكتبة.
- مواعيد الفتح .
- أيام العطلات الرسمية والمناسبات والأجازات.

٣. الكفاءة

أ- المجموعات

٥٩. ميزانية التزويد مقابل الإعارات

المؤشر: حساب ميزانية التزويد مقابل الإعارات.
التعريف: إجمالي ميزانية التزويد خلال عام مالي مقسوماً على عدد الاستعارات والتجديد خلال العام نفسه. ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم كفاءة القيم المصروفة على التزويد بالنسبة لعدد إعارات أوعية المعلومات وتجديدها ، حيث يبرز العلاقة بين النفقات على أوعية المعلومات واستخدام أوعية المعلومات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): ميزانية التزويد خلال عام.

(ب): إجمالي عدد الإعارات والتجديد خلال العام نفسه.

مثال: مكتبة ما بلغت ميزانية التزويد بها خلال عام مالي ٧٠,٠٠٠ $، كما بلغ عدد الإعارات والتجديد بها خلال العام نفسه ١٠٩٠٠٠ عملية إعارة.

كيف يتم تقييم كفاءة القيم المصروفة على التزويد بالنسبة لعدد إعارات أوعية المعلومات ؟

(أ): ميزانية التزويد خلال عام مالي = ٧٠,٠٠٠ $.

(ب): عدد الإعارات خلال العام نفسه = ١٠٩٠٠٠ عملية إعارة.

ميزانية التزويد مقابل الإعارات = أ ÷ ب

ميزانية التزويد مقابل الإعارات = ٧٠٠٠٠ ÷ ١٠٩٠٠٠

إذاً ميزانية التزويد مقابل الإعارات خلال عام مالي لتلك المكتبة = ٠,٦٤ $ لكل عملية إعارة

٦٠. تكلفة كل إعارة

المؤشر: تكلفة كل عملية إعارة.

التعريف: حساب إجمالي النفقات المتكررة خلال عام مالي مقسوماً على عدد الإعارات في الفترة نفسها مقرباً بالدولار. ويهدف هذا المؤشر إلى تقدير تكلفة خدمات المكتبة المرتبطة بعدد الإعارات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي النفقات خلال عام مالي.

(ب): إجمالي الاستعارات خلال العام نفسه.

مثال: مكتبة ما بلغ إجمالي نفقاتها خلال عام مالي ٢٣٠٠٠٠ $، وبلغ عدد الإعارات خلال العام نفسه ١٠٩٠٠٠ عملية إعارة.

كيف يتم حساب تكلفة كل إعارة لأوعية المعلومات ؟

أ : إجمالي النفقات خلال عام مالي = ٢٣٠٠٠٠ $

ب : عدد الإعارات خلال العام نفسه = ١٠٩٠٠٠

تكلفة كل إعارة = أ ÷ ب

تكلفة كل إعارة = ٢٣٠٠٠٠ ÷ ١٠٩٠٠٠

إذاً تكلفة كل إعارة لأوعية المعلومات خلال عام مالي لتلك المكتبة = ٢,١ $.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- تكلفة كل جلسة اتصال.
- تكلفة كل وثيقة تم تحميلها.
- تكلفة كل وحدة محتوى تم تحميلها

يتأثر بـ:

- التكلفة لكل مستفيد.
- التكلفة لكل زيارة للمكتبة.
- الإعارات لكل موظف.

٦١. التكلفة لكل جلسة اتصال بقواعد البيانات

المؤشر: التكلفة لكل جلسة إتصال بقواعد البيانات.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لحساب تقييم التكاليف المتفق عليها مع مورد قاعدة البيانات المرتبطة بعدد الجلسات خلال عام. يتم حساب التكلفة الإجمالية لقواعد البيانات (لا تتضمن تكلفة أجهزة وبرمجيات التشغيل) مقسومًا على إجمالى عدد الجلسات التى تمت خلال عام على تلك القواعد سواء تم تحميل

بيانات منها أو لم يتم تحميل، وذلك حتى تتضح أهمية تلك القواعد ومدى الإقبال على استخدامها.

وكلما زاد عدد الجلسات كان أفضل، حيث تقل تكلفة كل جلسة اتصال، وإذا ارتفعت التكلفة دلّ على عدم الاستفادة الكاملة من تلك المصادر.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب)   حيث

(أ): التكاليف المتفق علها مع مورد قاعدة البيانات خلال فترة زمنية محددة (عام مالي كامل)

(ب): عدد جلسات الاتصال بقاعدة البيانات في الفترة نفسها.

مثال: مكتبة عامة تنفق سنويًا على إجمالى قواعد البيانات ٣٠٠٠٠$، عدد جلسات الاتصال خلال نفس العام بلغ ٢٤٠٠ جلسة.

إذاً تكلفة كل جلسة اتصال بقواعد البيانات = ٣٠٠٠٠÷٢٤٠٠= ١٢,٥$.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة.
- التكلفة لكل جلسة اتصال.

يتأثر بـ :

- تسويق الخدمات الإلكترونية.
- طلبات مجتمع المستفيدين.
- ميزانية التزويد للمجموعات الإلكترونية.

٦٢. التكلفة لكل وثيقة يتم تحميلها

المؤشر: التكلفة لكل وثيقة يتم تنزيلها.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لتقييم التكاليف المتفق عليها مع مورد قاعدة البيانات المرتبطة وفقاً لعدد الوثائق التى يتم تنزيلها خلال عام. يتم حساب التكلفة الإجمالية لقواعد البيانات (لا تتضمن قواعد البيانات المجانية أو تكلفة أجهزة وبرمجيات التشغيل) مقسومًا على إجمالى عدد الوثائق التى تم تنزيلها.

وكلما زاد عدد الوثائق كان أفضل وتقل تكلفة التنزيل وإذا ارتفعت التكلفة دلّ ذلك على عدم الاستفادة الكاملة من قواعد البيانات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): التكاليف المتفق علها مع مورد قاعدة البيانات خلال فترة زمنية محددة (عام مالي كامل) بدون القواعد أو المصادر الإلكترونية المجانية.

(ب): عدد الوثائق أو المداخل التي يتم تنزيلها من كل مصدر إلكتروني في الفترة نفسها.

مثال: مكتبة عامة تنفق سنويًا على إجمالى قواعد البيانات غير المجانية ٣٠٠٠٠$، عدد الوثائق التى تنزيلها خلال نفس العام بلغ ١٥٠٠ جلسة.

(أ ÷ ب)

= ٣٠٠٠٠÷١٥٠٠= ٢٠ $.

إذاً تكلفة كل وثيقة يتم تحميلها = ٢٠ $.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة.
- التكلفة لكل تحميل من المصادر الإلكترونية.

يتأثر بـ:

- تحديث قواعد البيانات.
- تسويق الخدمات الإلكترونية.
- تلبية طلبات مجتمع المستفيدين.
- ميزانية التزويد للمجموعات الإلكترونية.

٦٣. التكلفة لكل تحميل وحدة محتوى من المصادر الإلكترونية

المؤشر: التكلفة لكل تحميل وحدة محتوى من المصادر الإلكترونية.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لحساب تكلفة شراء أو الاشتراك فى المصادر الإلكترونية مقابل عدد مرات التحميل خلال الفترة نفسها. وهذا لبيان مدى الاستفادة من تلك المصادر وبناء المكتبة لمجموعاتها الإلكترونية، وإذا قلت التكلفة تبين أن هذه المصادر الإلكترونية تؤدى الغرض المطلوب وإذا ارتفعت التكلفة يدلّ على عدم الاستفادة الكاملة من تلك المصادر . ولحساب ذلك يتم حساب عدد مرات التحميل من تلك المصادرخلال فترة زمنية محددة عام وحساب تكلفة الإشتراك ورخص استخدام المصادر التى تم التحميل منها.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): تكلفة شراء أو الاشتراك فى المصادر الإلكترونية لمدة عام.

(ب): عدد مرات تحميل وحدات المحتوى خلال الفترة نفسها.

مثال: مكتبة عامة تنفق سنويًا على إجمالى المجموعات الإلكترونية ١٢٠٠٠٠$على المجموعات الإلكترونية، تم التحميل ٦٠٠٠٠.

(أ ÷ ب)

= ١٢٠٠٠٠ ÷ ٦٠٠٠٠ = ٢

إذاً تكلفة كل تحميل وحدة محتوى من المصادر الإلكترونية= ٢ $.

وهى نسبة لا بأس بها للمكتبات العامة.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل جلسة
- النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية مقابل الإنفاق على كل المجموعات.

يتأثر بـ :

- طلبات مجتمع المستفيدين.
- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالمكتبة.
- ميزانية التزويد للمجموعات الإلكترونية.

٦٤. تكلفة الدورة المستندية لإجمالي المجموعات

المؤشر: تكلفة الدورة المستندية لإجمالي المجموعات.

التعريف: إجمالي تكلفة الدورة المستندية للمجموعات مقسوماً على إجمالي عدد أوعية المعلومات بالدورة المستندية.

ويقصد بتكلفة الدورة المستندية أي تكاليف بعد وصول أوعية المعلومات (سواء عن طريق الشراء أو الإهداء) للمكتبة وتشتمل على تكاليف التجليد والإجراءات المالية والإدارية، ولا تشمل ثمن أوعية المعلومات أو التصنيف أو الفهرسة.

لحساب تكلفة عمل ساعة : يمكن تقدير تكلفة الوقت المستغرق في الإجراءات على أوعية المعلومات (مثال: حساب عدد الفواتير التي ينجزها يوميًا المحاسب بالمكتبة، ومن ثم تحديد عدد الفواتير الخاصة بأوعية المعلومات وحساب تكلفة الوقت المستغرق لإنجازها، وحساب عدد أوعية المعلومات بتلك الفواتير)

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): تكلفة الدورة المستندية للمجموعات.

(ب): إجمالي عدد أوعية المعلومات بالدورة المستندية.

مثال: تبلغ تكلفة يوم عمل محاسب في مكتبة ١٥٠ $، وقام هذا المحاسب بعمل ٥٠ فاتورة هذا اليوم، وبلغ عدد فواتير أوعية المعلومات في ذات اليوم ٥ فواتير، تتضمن ٥٠٠ وعاء معلومات، وتبلغ تكلفة تجليد الوعاء الواحد حوالي ١ $.

كيف يتم حساب تكلفة الدورة المستندية لتلك أوعية المعلومات؟

(س ÷ ص) × ع حيث

(س): عدد فواتير الأوعية.

(ص): إجمالي الفواتير.

(ع): تكلفة يوم عمل.

لحساب تكلفة الدورة المستندية لكل وعاء معلومات:

العدد الكلي للمقتنيات التي ينجزها المحاسب خلال اليوم = ٥٠ فاتورة.

عدد فواتير أوعية المعلومات = ٥ فواتير.

عدد أوعية المعلومات بالفواتير = ٥٠٠ وعاء معلومات.

تكلفة يوم عمل المحاسب = ١٥٠ $

تكلفة الدورة المستندية لكل وعاء معلومات (بدون التجليد)

= (٥ ÷ ٥٠) × ١٥٠ = (١ ÷ ١٠) × ١٥٠

تكلفة الدورة المستندية لكل وعاء معلومات (بدون التجليد)

= ٠,٠٣ $ لكل وعاء.

تكلفة تجليد وعاء المعلومات ١ $.

تكلفة الدورة المستندية لكل وعاء معلومات (يتضمن التجليد)

= ٠,٠٣ + ١ = ١,٠٣ $ لكل وعاء معلومات.

إذاً :

أ : تكلفة الدورة المستندية للمقتنيات = ١,٠٣ $.

ب : إجمالي عدد أوعية المعلومات بالدورة المستندية = ٥٠٠ وعاء معلومات.

تكلفة الدورة المستندية لإجمالي للمقتنيات = أ × ب

تكلفة الدورة المستندية لإجمالي للمقتنيات = ١,٠٣ × ٥٠٠

إذاً تكلفة الدورة المستندية لمجموعة أوعية المعلومات المذكورة = ٥١٥ $.

٦٥. تكلفة كل عملية استخدام للمكتبة

المؤشر: تكلفة كل عملية استخدام للمكتبة.

التعريف: يهدف هذا المؤشر لتقييم تكلفة المكتبة لكل مستفيد نشط من المجتمع المستهدف (ويقصد بالمستفيد النشط هنا أي فرد من المجتمع المستهدف قام بزيارة المكتبة والاستفادة من أي من خدماتها، سواء كانت الزيارة مادية أو افتراضية)، وذلك عن طريق حساب تكلفة النفقات الكلية لكل العمليات التي تتم بالمكتبة خلال عام مالي مقسوماً على عدد الإعارات والاستخدام الداخلي للمواد وكذلك عدد مرات الوصول والتحميل من المصادر الإلكترونية.

التكلفة الكلية للنفقات تشتمل على النفقات لكل من:

نفقات التزويد (التجليد، تراخيص استخدام المصادر الإلكترونية) تكلفة العاملين.

تكلفة صيانة وإحلال أجهزة الكمبيوتر والشبكات وملحقاتها، والأجهزة الإلكترونية الأخرى.

تكاليف أخرى مثل شراء تسجيلات ببليوجرافية، ونفقات البريد، والتأمين، والنقل، ... إلخ.

الطريقة / المعادلة:

أ ÷ (ب + ج + د) حيث

(أ): تكلفة النفقات الكلية لكل العمليات التي تتم بالمكتبة خلال عام مالي.

(ب): عدد الإعارات.

(ج): عدد الاستخدام الداخلي.

(د): عدد مرات الوصول والتحميل من المجموعات الرقمية.

الطريقة:

تختار عينة عشوائية من المجتمع المستهدف ويتم توزيع استبيانات عليهم لمعرفة ما إذا كانوا قد قاموا بزيارة المكتبة والاستفادة من أي من خدماتها خلال العام أم لا ، ويمكن أن ترسل الاستبيانات بالبريد العادي، أو البريد الإلكتروني، أو عن طريق الاستبيانات الإلكترونية ، أو تتاح عبر موقع المكتبة الإلكتروني. وينبغي أن يشتمل الاستبيان على الأسئلة الآتية:

- هل قمت بزيارة المكتبة خلال العام الماضي؟
- هل قمت باستعارة كتب أو مصادر معلومات من المكتبة خلال العام الماضي؟
- هل قمت بزيارة الموقع الإلكتروني للمكتبة خلال العام الماضي؟
- هل استخدمت خدمات المكتبة الإلكترونية التي تتوفر من خارج مبني المكتبة خلال العام الماضي؟

ويكون الاستبيانات التي تمت الإجابة فيها ب "نعم" هو عدد المستفيدين النشطين من المجتمع المستهدف.

يمكن حساب المستعيرين النشطين من خلال النظام الآلي المستخدم بالمكتبة، وهم كل من قام بعملية استعارة ولو مرة واحدة خلال العام، وكذلك يتم حساب عدد أوعية الاستخدام الداخلي خلال العام من خلال النظام الآلي للمكتبة، ثم يتم حساب عدد الزيارات الافتراضية لموقع المكتبة الإلكتروني.

والكثير من المكتبات تفضل استخدام الطريقة الثانية عن الأولى.

وحساب تكلفة كل عملية استخدام للمكتبة تكون حاصل قسمة النفقات الكلية للمكتبة خلال العام على عدد الاستعارات وعدد الاستخدام الداخلي

وعدد مرات الوصول إلى الموقع الإلكتروني وعدد مرات استخدام الخدمات الإلكترونية خلال العام.

مثال: مكتبة ما بلغ إجمالي النفقات الكلية لها خلال عام مالي ٢٣٠،٠٠٠ $، وفي العام نفسه وصل عدد الإعارات إلى ٧٦،٦١٠ وعدد الاستخدام الداخلي ٣٢٣٩٠، وعدد مرات الوصول والتحميل من المجموعات الرقمية التي تتيحها المكتبة ٢٦٣٥٠ ، كيف يتم حساب تكلفة كل عملية استخدام للمكتبة؟

أ : تكلفة النفقات الكلية لكل العمليات التي تتم بالمكتبة خلال عام مالي = ٢٣٠٠٠٠

ب : عدد الإعارات = ٧٦٦١٠

ج : عدد الاستخدام الداخلي = ٣٢٣٩٠

د : عدد مرات الوصول والتحميل من المجموعات الرقمية = ٢٦٣٥٠

تكلفة كل عملية استخدام للمكتبة = أ ÷ (ب + ج + د)

تكلفة كل عملية استخدام للمكتبة = ٢٣٠٠٠٠ ÷ (٧٦٦١٠ + ٣٢٣٩٠ + ٢٦٣٥٠)

إذاً تكلفة كل عملية استخدام في العام لتلك المكتبة = ١،٧ $.

الارتباطات:

يتأثر بـ:

– التكلفة: كلما انخفضت تكلفة كل عملية الاستخدام للمكتبة اعتبرت الخدمة ذات فعالية أكثر، بينما التكلفة العالية لكل عملية استخدام ربما تكون مسوغ لمهام خاصة للمكتبة، والاحتياجات الخاصة للمستفيدين.

٦٦. تكلفة الفهرسة لكل عنوان

المؤشر: تكلفة الفهرسة لكل عنوان.

التعريف: تكلفة تقديم وصف للوعاء وإدخاله في ملف الفهرس إدخالاً منطقياً ومتماسكاً مقسوماً على عدد العناوين المفهرسة، ويشتمل مصطلح الفهرسة لهذا المؤشر على إعداد تسجيلات الاستناد والتحليل الموضوعي والتكشيف والفهرسة الوصفية.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم تكلفة سياسة معينة لإعداد التسجيلات الببليوجرافية.

الطريقة / المعادلة:

((أ × ب) + ج) ÷ د حيث

(أ): إجمالي عدد الساعات المنقضية في العينة الزمنية لإعداد الوصف الببليوجرافي والاستنادي واسترجاع البيانات الببليوجرافية التي يتم الحصول عليها من مصادر خارجية.

(ب): التكلفة لكل ساعة عمل (وهي خارج قسمة قيمة الأجور والضرائب خلال العينة الزمنية على عدد ساعات العمل الاعتيادي للموظفين).

(ج) : تكلفة الحصول على تسجيلات ببليوجرافية وما يتعلق بها من بيانات خلال العينة الزمنية.

(د) : عدد العناوين المفهرسة خلال العينة.

لا يشتمل هذا المؤشر على أية تكاليف أخرى (مثل: المباني، الأجهزة، ... إلخ.)

مثال: مكتبة عامة ما قامت باقتناء مجموعة من أوعية المعلومات بلغ عددها ١٠٦٠٠ وعاء معلومات خلال شهر، وقام بعملية التزويد والفهرسة مجموعة من العاملين بلغ عددهم ٩ أخصائيي مكتبات ومتوسط الأجر اليومي لأولئك الأخصائيين ١٥٠ $، وقد تم الحصول على عدد ٨٤٥ تسجيلة ببليوجرافية من إجمالي عدد أوعية المعلومات التي تم إعدادها فنياً، ومتوسط الزمن المستغرق لاستيراد التسجيلة الببليوجرافية ومراجعتها ٤ دقائق، وجدير بالذكر الإشارة إلى أن تكلفة استيراد التسجيلة الببليوجرافية الواحدة ٣,٥$.

كيف يتم حساب تكلفة الفهرسة لكل عنوان؟

الطريقة:

(أ) = إجمالي عدد الساعات المنقضية في العينة الزمنية لإعداد الوصف الببليوجرافي والاستنادي واسترجاع البيانات الببليوجرافية التي يتم الحصول عليها من مصادر خارجية.

= ٨٤٥ × ٤ ÷ ٦٠ = ٥٦ ساعة

(ب) = التكلفة لكل ساعة عمل = ٩ × ٢١ = ١٨٩ $

(ج) = تكلفة الحصول على تسجيلات ببليوجرافية = ٨٤٥ × ٣,٥ = ٢٩٥٧,٥ $

(د) = عدد العناوين المفهرسة خلال العينة = ١٠٦٠٠ عنوان

تكلفة الفهرسة لكل عنوان = ((أ × ب) + ج) ÷ د

تكلفة الفهرسة لكل عنوان = ((٥٦ × ١٨٩) + ٢٩٥٧,٥) ÷ ١٠٦٠٠

إذاً تكلفة الفهرسة لكل عنوان بتلك المكتبة = ١,٢٧ $.

ومن أهم التقارير التي تمت لحساب تكلفة الفهرسة لكل عنوان هو تقرير IUS (Iowa State University Library) ما بين عامي ١٩٨٧ و ٢٠٠١، وأشار التقرير إلى أن تكلفة الفهرسة لكل عنوان انخفضت من ٢٠,٨٣$ إلى ١٦,٢٥$ ما بين عامي ١٩٩٠/١٩٩١ و ١٩٩٧/١٩٩٨، بينما بنهاية عام ١٩٩٩ انخفضت تكلفة تعديل وإنشاء التسجيلة الببليوجرافية إلى ٦,١٣$. ويرجع هذا الانخفاض في تكلفة الفهرسة إلى مشاركة التسجيلات الببليوجرافية.

الارتباطات:

يتأثر بـ :

قيام الهيئة الوطنية الببليوجرافية بالفهرسة بمستوى كامل، بينما تكتفي المكتبات الصغيرة بتسجيل البيانات الأساسية فقط، ومن المتوقع أن تعكس النفقات هذه الفروق.

وتقدر التكاليف بالنسبة الى كفاءة الفهرس في ضوء:

- الفعالية للمستفيدين.
- الفعالية للعاملين (مراقبة الرصيد والوظائف الداخلية الأخرى).
- التوافق مع المواصفات القياسية للتبادلّ والاتصال.

كما سيتم تقدير النتيجة أيضًا بالمقارنة بمكتبات أخرى، وينبغي الحكم على التكاليف التي يعتقد أنها مرتفعة مقابل المتغيرات الأساسية في الهيئة مثل:

- كفاءة الإدارة.
- تكلفة الحصول على بيانات ببليوجرافية من مصادر خارجية.

- النسبة بين البيانات الببليوجرافية المجهزة كليا الى تلك التي يتم الحصول عليها من مصادر خارجية.
- النواحي الفنية مثل أداء البرمجيات و الأجهزة.
- أداء وملاءمة الاشكال الببليوجرافية للعمل الداخلي و التعاون و التبادلّ.

٦٧. تكلفة كل زيارة إلى المكتبة

المؤشر: تكلفة كل زيارة إلي المكتبة.

التعريف: ويقصد به العلاقة بين ما ينفق على المكتبة (بدون الأصول الثابتة) وإجمالى استخدام المكتبة (عدد الزيارت للمكتبة)، ويتضمن ذلك النفقات الفعلية على العاملين والأوعية والمصاريف المعتادة والمتكررة. وتشيير النتائج إلى أن القيمة الأقل = القيمة الأفضل .

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي النفقات خلال عام.

(ب): إجمالي عدد الزيارات.

مثال: تنفق مكتبة ما مبلغ ١٠٠,٠٠٠ $، بينما يبلغ عدد الزيارات ٦٠٠٠٠٠. كيف يتم حساب تكلفة ساعة فتح المكتبة؟

أ = ١٠٠,٠٠٠ $

ب = ٦٠٠٠٠٠ زيارة

تكلفة الزيارة في العام = أ ÷ ب = ١٠٠,٠٠٠ ÷ ٦٠٠٠٠٠

إذاً تكلفة كل زيارة إلى المكتبة في العام = ٠,١٦ $.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- التكلفة لكل مستفيد.
- زيارات المكتبة لكل فرد.
- عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية وفروعها.
- تكلفة كل زيارة مادية أو افتراضية إلى المكتبة.
- عدد الزيارات مقابل عدد ساعات الفتح.

يتأثر بـ :

- فعالية تكلفة المكتبة على فترت زمنية مختلفة.
- فعالية تكلفة المكتبة في مجتمع محلي ما بالمقارنة بالخدمات الأخرى.
- الميزانية.
- خدمات المكتبة.
- أيام العطلات الرسمية والمناسبات والأجازات.

ولا ينبغي النظر إلى هذا المؤشر بمفرده، بل ينبغي النظر إليه في وجود جودة الخدمات وما يقابل أهداف المكتبة.

وقد يستخدم المؤشر في تبرير إنفاق المال العام ويساعد علي فهم الفروق في التكاليف بين المكتبات المتشابهة.

قد تحدث مبالغة في التكلفة لكل مستفيد عندما تحصر هذه الطريقة أعداد المستعيرين فقط، وتتجاهل باقي المستفيدين الذين يحصلون على خدمات أخرى دون أن يستعيروا.

٦٨. تكلفة كل زيارة مادية أو افتراضية إلى المكتبة

المؤشر: تكلفة كل زيارة مادية أو افتراضية إلى المكتبة.

التعريف: ويقصد به تقدير مدى تكلفة خدمة المكتبة بالنسبة الي عدد الزيارت المادية والافتراضية للمكتبة. وهو يوضح العلاقة بين ما ينفق على المكتبة (بدون الأصول الثابتة) وإجمالى استخدام المكتبة للخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية (إجمالى الزيارت للمكتبة)، ويتضمن ذلك النفقات الفعلية على العاملين والأوعية والمصاريف المعتادة والمتكررة، وتشير النتائج إلى أن القيمة الأقل = القيمة الأفضل.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي النفقات خلال عام.

(ب): إجمالي عدد الزيارات المادية والافتراضية.

مثال: تنفق مكتبة ما مبلغ ١٥٠,٠٠٠ $، بينما يبلغ عدد الزيارات ٧٠٠٠٠٠. كيف يتم حساب تكلفة كل زيارة مادية أو افتراضية لتلك المكتبة؟

أ = ١٥٠,٠٠٠ $

ب = ٧٠٠٠٠ زيارة

تكلفة الزيارة في العام = أ ÷ ب = ١٥٠,٠٠٠ ÷ ٧٠٠٠٠٠

إذاً تكلفة كل زيارة إلى المكتبة في العام = ٠,٢١ $.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية وفروعها.

- ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب .
- عدد الزيارات مقابل عدد ساعات الفتح.

يتأثر بـ :

- الميزانية.
- خدمات المكتبة.
- أيام العطلات الرسمية والمناسبات والأجازات.

٦٩. تكلفة ساعة فتح المكتبة

المؤشر: تكلفة ساعة فتح المكتبة.

التعريف: ويقصد بتكلفة ساعة الفتح، أي كل ما تنفقه المكتبة العامة دوريًا (شهر- عام) خلال ساعات فتح المكتبة، ويتم حساب النفقات خلال الفترة المحددة وحساب عدد ساعات الفتح خلال نفس الفترة، وبقسمة النفقات الإجمالية على عدد ساعات الفتح ينتج التكلفة الفعلية لكل ساعة فتح المكتبة. (وتشمل التكلفة الإنارة والمياه وكافة المرافق وتكاليف صيانة البنية التحتية عمومًا، ولا تشمل تكلفة أوعية المعلومات والمصادر الإلكترونية وتشمل صيانتها فقط).

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي النفقات خلال فترة معينة (شهر- عام).

(ب): عدد ساعات فتح المكتبة خلال نفس الفترة.

مثال: تنفق مكتبة عامة ما مبلغ ٣٩,٠٠٠ $، بينما يبلغ عدد ساعات الفتح سنويًا ٢٦٠٠ ساعة.

كيف يتم حساب تكلفة ساعة فتح المكتبة؟

أ = ٣٩,٠٠٠ $

ب = ٢٦٠٠ ساعة فتح

تكلفة ساعة فتح المكتبة في العام = أ ÷ ب = ٣٩,٠٠٠ ÷ ٢٦٠٠

إذاً تكلفة ساعة فتح المكتبة في العام = ١٥ $.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية وفروعها.

يتأثر ب :

- أيام العطلات الرسمية، والمناسبات، والأجازات.

٧٠. عدد الزيارات مقابل عدد ساعات الفتح

المؤشر: عدد الزيارات مقابل عدد ساعات الفتح.

التعريف: ويقصد به تقدير عدد الزيارت للمكتبة سنويًا مقابل عدد ساعات فتح المكتبة، وتحسب فقط ساعات فتح المكتبة المتاحة للمستفيدين وليست ساعات العمل بالمكتبة ولذلك إذا كانت هناك أنشطة أو ندوات بعد ساعات العمل الرسمية يتم حساب هذه الساعات كما يتم حساب الزيارات التى تمت خلال هذه الفترة حتى وإن كانت من غير المجتمع المستهدف بخدمات المكتبة.

وبناء على ماسبق يمكن حساب عدد الزيارات فى كل ساعة من ساعات فتح المكتبة للمستفيدين .

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي عدد الزيارات فى عام.

(ب): عدد ساعات الفتح لنفس الفترة.

مثال: عدد الزيارات خلال عام لمكتبة ما بلغ ٦٠٠٠٠٠ زيارة، بينما يبلغ عدد ساعات فتح المكتبة ٣٠٠٠ ساعة لنفس الفترة. كيف يتم حساب عدد الزيارات لكل ساعة فتح المكتبة؟

أ = ٦٠٠,٠٠٠ زيارة.

ب = ٣٠٠٠ ساعة.

تكلفة الزيارة في العام = أ ÷ ب = ٦٠٠,٠٠٠ ÷ ٣٠٠٠

إذاً عدد الزيارات في الساعة خلال العام = ٢٠٠ زيارة.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- عدد ساعات فتح المكتبة الرئيسية وفروعها.
- تكلفة كل زيارة مادية أو افتراضية إلى المكتبة.

يتأثر بـ :

- خدمات المكتبة.
- مواعيد الفتح.
- أيام العطلات الرسمية والمناسبات والأجازات.

ب- الوصول

٧١. الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء

المؤشر: تقييم درجة فعالية موردي الأوعية للمكتبات من حيث السرعة.

التعريف: هو عدد الأيام الوسيطة بين تاريخ إصدار أمر الشراء لوعاء، وتاريخ وروده إلي المكتبة، لا يتضمن الهدايا، التبادلّ.

الطريقة / المعادلة:

بالنسبة للمكتبات المزودة بنظام التزويد الآلي يتم مراجعة كل المنفردات التي تم طلب شرائها حديثا،أو التي استلمتها المكتبة حديثا في ملف خاص بالطلبات من حيث:

- تاريخ أمر الشراء.
- تاريخ الاستلام.
- اسم المورد.

ويحسب لكل عنوان عدد الأيام بين طلبات الشراء،والاستلام،ثم ترتب العناوين وفقا لعدد الأيام المنقضية فيكون الزمن الأوسط لتزويد الوعاء هو عدد الأيام في منتصف قائمة الترتيب.

الطريقة / المعادلة:

اذا كان عدد العناوين زوجيًا فيكون الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء فيتم حساب الزمن الأوسط كالآتي:

(أ + ب) ÷ ٢ حيث أ ، ب هما القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الترتيب

وقد تؤدي القرارات الادارية على هذه النتائج إلى:

- إصدار طلبات الشراء على الخط المباشر.
- اتباع خطط التزويد ذات الاتفاق المسبق.
- تحسين إجراءات المطالبة بالطلبات المتأخرة.
- تغيير الموردين.
- تحسين أداء الموردين عند إبلاغهم بنتائج الدراسة .

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء.

يتأثر بـ:

- اتباع نظام تزويد آلي من خلال الخط المباشر.
- الإجراءات الإدارية المتبعة في المكان من حيث السهولة أو التعقيد.

إن إتاحة المواد الثقافية داخل المكتبة بعد ظهورها مباشرة لدى الناشر من الأمور التي تجلب رضا المستفيد بصورة كبيرة.

٧٢. الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء

المؤشر: الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء.
التعريف: العدد الأوسط من الأيام بين وصول الوعاء إلى المكتبة ويوم إتاحته للمستفيد على الرفوف.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم مدى فعالية الأشكال المختلفة للمعالجة الفنية من جهة السرعة، وتشمل الأشكال المختلفة للمعالجة الفنية كل مراحل معالجة الكتاب: الاستلام متضمناً المعالجة الإدارية – الفهرسة الوصفية - الفهرسة الموضوعية - التجهيز للتجليد – التجليد – الترفيف.

الطريقة / المعادلة:

(أ + ب) ÷ ٢ حيث

(أ)، (ب) : القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الترتيب.

الطريقة:

يحسب لكل عنوان عدد الأيام ما بين وصوله وبين إتاحته للمستفيدين، وترتب العناوين وفقا لعدد الأيام المنقضية، ويكون الزمن الأوسط لمعالجة الكتاب هو حاصل جمع القيمتان الواقعتان من منتصف قائمة الترتيب مقسوماً على الرقم (٢) إذا كان العدد زوجيًا.

مثال: مكتبة ما قامت بتزويد مجموعة من أوعية المعلومات يبلغ عددها ١٠ أوعية معلومات على فترات مختلفة على مدار شهر، وقد اختلف عدد الأيام المنقضية منذ يوم وصول الوعاء للمكتبة ولحظة إتاحته على الرفوف كالآتي: ٢، ٣، ١، ٥، ٤، ٦، ١، ٢، ١، ٣.

كيف يتم حساب الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء؟

الطريقة:

نقوم بترتيب الأرقام ترتيب تصاعديًا من الأصغر إلى الأكبر كالآتي:

١ – ١ – ١ – ٢ – ٢ – ٣ – ٣ – ٤ – ٥ - ٦

(أ)، (ب) = القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الترتيب.

أ = ٢

ب = ٣

الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء = (أ + ب) ÷ ٢

الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء = (٢ + ٣) ÷ ٢

إذاً الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء بتلك المكتبة = ٢,٥ يومًا.

الارتباطات:

بعد جمع البيانات لكل مراحل المعالجة يمكن أن يشير هذا المؤشر إلى :

- فشل في نتائج الإجراءات.
- التأخير بسبب تراكم العمل وتأجيله.
- التأخير بسبب الأعباء الزائدة.

قد يتطلب الأمر لبعض الإجراءات الادارية لتحقيق انسيابية المعالجة الفنية:

- قيام كل قسم بتسليم الأوعية إلى القسم الذي يليه على فترات زمنية قصيرة.
- زيادة عدد العاملين.
- رفع كفاءة العاملين من خلال الدورات التدريبية.

ح- العاملين

٧٣. نسبة العاملين في الخدمة إلى إجمالي العاملين

المؤشر: نسبة العاملين في الخدمات العامة.

التعريف: تقدير جهود المكتبة العامة الموجهة الى خدمة المستفيدين،غير الخدمات الخلفية(الفهرسة، التصنيف، ...الخ)
أي عدد العاملين دوام كامل في خدمات المستفيدين المباشرة، كنسبة مئوية من العاملين دوام كامل في المكتبة

تشمل الخدمة: الإعارة، والمراجع، والإعارة بين المكتبات، وتعليم المستفيدين، والتصوير، والترفيف واسترجاع المواد والوصول إليها.

الطريقة / المعادلة:

من خلال الميزانية المعطاة للمكتبة يتم تحديد عددالعاملين دوام كامل الذين قضوا مدة عام كامل وعدد العاملين دوام جزئي أو الذين عملوا فترات معينة أثناء العام.
الأشخاص ذوي المسئوليات المزدوجة يتم تقدير الوقت الذي يقضونه في خدمة المستفيدين فقط.

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد العاملين دوام كامل في مهام تتعلق بخدمة المستفيدين
(ب): إجمالي عدد العاملين دوام كامل في المكتبة

مثال: مكتبة عامة لديها عدد ١٦ من العاملين الذين يعملون (دوام كامل) في خدمات المستفيدين، بينما يبلغ إجمالي العاملين (دوام كامل) ٤٨ عامل.

الطريقة

(أ ÷ ب) × ١٠٠

= ١٦ ÷ ٨٤ = ٣٣,٣٣ ٪

إذاً نسبة العاملين في الخدمة الى إجمالي العاملين = ٣٣,٣٣ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- نسبة السكان المستهدف الوصول إليهم.
- النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية مقابل الإنفاق على كل المجموعات.

يتأثر بـ :

- مهمة المكتبة.
- المراحل العمرية المستفيدين (أطفال، كبار).
- عدد نقاط الخدمة.
- عدد ساعات الفتح.
- ملاءمة المجموعات للأرفف المفتوحة.
- تنوع الخدات المقدمة.
- دعم النظام الآلي .
- الخدمات الفنية.

٧٤. معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات

المؤشر: معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات.
التعريف: عدد الأسئلة التي أجيب عنها إجابات صحيحة مقسوماً علي إجمالي عدد الأسئلة التي تلقتها المكتبة.

ويهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى قدرة العاملين على تلبية المتطلبات الأولية للخدمات المرجعية وهي تقديم إجابات صحيحة عن أسئلة المستفيدين واستفساراتهم.

الطريقة / المعادلة:

من الطرق المختلفة المستخدمة لقياس معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات ما يسمى بالاختبارات غير الظاهرة وهي تطبق على نطاق واسع، وهي تشتمل على تجميع مجموعة ممثلة من الأسئلة مع إجاباتها. ويقوم بعض المستفيدين غير المعروفين بطرح أسئلة ذكية على أخصائيي المكتبات، بدون أن يلاحظ أخصائي المكتبات أنه يخضع لاختبار. وتمتاز هذه الطريقة بإمكانية تقييم خدمة "معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات" في ظروف العمل الطبيعية. وهذه الاختبارات غير الظاهرة يمكن أن تتم وجهاً لوجه، أو عبر الهاتف، أو بالاتصال عبر الإيميل، إضافة إلى أن خدمة الرد على الاستفسارات المتاحة عبر الإنترنت تجعل الأمر سهلاً حيث يضع المستفيد استفساراته في قالب إلكتروني.

وللحصول على إجابات صحيحة:

يجب اختيار الأسئلة المستخدمة بعناية فائقة.

المستفيد الذي سيطرح الأسئلة ينبغي أن يتم اختياره بحيث يكون ممثلاً لمجموعة المستفيدين الفعليين ما أمكن ذلك.

يجب تدريب المستفيد الذي سيطرح الأسئلة بحيث يتمكن من التصرف بشكل صحيح.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث
(أ) : عدد الأسئلة التي أجيب عنها إجابات صحيحة.
(ب) : إجمالي عدد الأسئلة التي تم تناولها.
وتقرب النتيجة إلى أقرب رقم صحيح.

مثال: مكتبة ما تلقت عدد من الأسئلة المرجعية (بعيداُ عن الأسئلة المعتادة مثل: مواعيد الفتح، أماكن القاعات، كيفية تشغيل أجهزة الكمبيوتر...إلخ.) بلغ عددها ٩٣ سؤال خلال شهر، وبلغ عدد الإجابات الصحيحة على تلك الأسئلة المرجعية ٨٩ سؤالًا.

كيف يتم حساب معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات؟

الطريقة:

(أ) = عدد الأسئلة التي أجيب عنها إجابات صحيحة = ٨٩ سؤالاً.
(ب) = إجمالي عدد الأسئلة = ٩٣ سؤالًا.

معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات = (أ ÷ ب) × ١٠٠
معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات = (٨٩ ÷ ٩٣) × ١٠٠

إذاً معدل الإجابات الصحيحة عن الاستفسارات بتلك المكتبة = ٩٦ ٪.

إن تقييم تلك الخدمة لهو أمر هام جدًا، وقد رأينا بعض المكتبات العامة تفتخر بوجود الخدمة المرجعية لديها وهي لا تعدو أن تكون خدمة حل الفوازير الرمضانية وليست أسئلة ذات جدوى وقيمة بالنسبة للمستفيدين، ولقد رأينا في دول أوروبا كيف تكون تلك الخدمة تفاعلية (من خلال الدردشة) حيث أنك إذا قمت بإرسال سؤال لوجدت تفاعلاً من خلال الموقع الذي تستخدمه ووجدت المختص عن الخدمة وكأنه وجهاً لوجه يسألك أسئلة استفسارية ويحيلك إلى العديد من المواقع ولا يتركك إلا وهو يشدد في السؤال عليك: هل اكتفيت لدي المزيد؟ وكيف ان تلك الخدمة متاحة خلال ٢٤ ساعة يوميا وذلك لمراعاة البعد الإنساني لأصحاب المهن الذين يعملون لأوقات متأخرة من النهار ولا يتاح لهم الا الليل فقط للاستفادة من تلك الخدمة، أو لمن يعانون صعوبة في التكيف والتعامل مع المجتمع، وقد تكون تلك الخدمة من أسباب إنقاذ شاب أو فتاة كان على وشك الإقدام على الانتحار، إذ يجب على أخصائي خدمة المراجع أن يكون مثقفا واسع الاطلاع يعشق مساعدة الغير.

الارتباطات:

يتأثر بـ:

الأهداف التنافسية للمستفيدين وكيفية استخدام المصادر المرجعية وإجابة الاستفسارات بأعلى سرعة ممكنة.

٧٥. سرعة الرد على طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين

المؤشر: معدل سرعة الرد على طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين.

التعريف: عدد الردود التي تم تسليمها خلال مدة زمنية معينة مقسوماً على إجمالي عدد الطلبات التي تم استلامها من المستفيدين خلال الفترة الزمنية نفسها وتقرب النتيجة إلى أقرب.

ويستخدم هذا المؤشر لتقدير مدى سرعة الرد على طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً.

وكلما زادت النسبة دلّ على اهتمام المكتبة بطلبات المستفيدين والرد عليها وتلبيتها.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد الردود التي تم تسليمها خلال فترة زمنية معينة.

(ب): عدد الطلبات التي تم استلامها من المستفيدين خلال الفترة الزمنية نفسها.

وتقرب النتيجة إلى أقرب رقم صحيح.

مثال: عدد الطلبات المرسلة إلكترونياً بمكتبة ما خلال شهر ٨٠٠ طلب، وتم الرد على ٦٠٠ طلب منها فقط خلال نفس الشهر، كيف يتم حساب معدل سرعة الرد على طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين؟

أ = عدد الردود = ٦٠٠

ب = عدد الطلبات = ٨٠٠

معدل سرعة الرد على طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين = (٦٠٠ ÷ ٨٠٠) × ١٠٠

إذاً معدل سرعة الرد على طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين خلال فترة زمنية محددة (شهر) بتلك المكتبة = ٧٥ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين.
- النسبة المئوية للرد على طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين.

يتأثر بـ :

- طلبات المستفيدين.
- معدل سرعة الرد.
- سهولة استخدام والوصول إلى الخدمات الإلكترونية.
- تلبية طلبات مجتمع المستفيدين.

٧٦. النسبة المئوية للرد على طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين

المؤشر: النسبة المئوية للرد على طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان النسبة المئوية للردود على طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً مقسوماً على العدد الكلي لطلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين.

وكلما زادت النسبة دلّ على اهتمام المكتبة بطلبات المستفيدين والرد عليها وتلبيتها.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد الردود على طلبات المستفيدين إلكترونياً.

(ب): العدد الإجمالي للطلبات المرسلة إلكترونياً.

مثال: عدد طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً بمكتبة ما ٥٠٠ طلب، تم الرد على ٤٢٠ طلب منها فقط. كيف يتم حساب النسبة المئوية للرد على طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين؟

النسبة المئوية للردود على الطلبات المرسلة إلكترونياً = (٤٢٠÷٥٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية للردود على الطلبات المرسلة إلكترونياً بتلك المكتبة = ٨٤ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين.

- النسبة المئوية للزيارات الافتراضية مقابل إجمالي الزيارات المادية للمكتبة.

يتأثر بـ :

- طلبات المستفيدين.
- معدل سرعة الرد.
- سهولة استخدام والوصول إلى الخدمات الإلكترونية.
- تلبية طلبات مجتمع المستفيدين.

٧٧. الإعارات لكل موظف

المؤشر: الإعارات لكل موظف.

التعريف: إجمالي عدد الاستعارات خلال عام مقسوماً على عدد العاملين الدائمين خلال العام نفسه، وتقرب النتيجة إلى أقرب رقم صحيح. ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم إدارة العاملين في المكتبة وفقاً لعدد الاستعارات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد الاستعارات خلال عام.

(ب): عدد الموظفين الدائمين خلال العام نفسه.

مثال: مكتبة ما بلغ عدد الإعارات بها خلال عام ١٠٩٠٠٠ عملية إعارة، وكان عدد العاملين الدائمين خلال العام نفسه ٦ عاملين.

كيف يتم حساب الإعارات لكل موظف؟

أ : عدد الإعارات خلال عام = ١٠٩٠٠٠ عملية إعارة.

ب : عدد العاملين الدائمين خلال العام نفسه = ٦ عاملين دائمين.

الإعارات لكل موظف = أ ÷ ب

الإعارات لكل موظف = ١٠٩٠٠٠ ÷ ٦

إذاً الإعارات لكل موظف خلال عام لتلك المكتبة = ١٨١٦٧ عملية إعارة.

٧٨ . معدل الإنفاق على التزويد مقابل تكلفة العاملين

المؤشر: نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين.

التعريف: إجمالي نفقات التزويد بما تشمله من نفقات الاشتراكات والتصاريح (متضمناً التجليد ونفقات المصادر الإلكترونية) مقسوماً على إجمالي نفقات العاملين (متضمناً النفقات على المتدربين والمساعدين). ويهدف هذا المؤشر إلى تقدير النسبة بين النفقات على أوعية المعلومات والنفقات على العاملين.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي نفقات التزويد خلال عام مالي.

(ب): إجمالي نفقات العاملين (يتضمن النفقات على المتدربين والمساعدين) خلال العام نفسه.

مثال: مكتبة ما بلغت ميزانية التزويد بها خلال عام مالي ١٠٠,٠٠٠ $، كما بلغ إجمالي نفقات العاملين خلال العام نفسه ١٤٣٠٠٠ $. كيف يتم حساب النسبة بين تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين؟

أ : ميزانية التزويد خلال عام مالي = ١٠٠,٠٠٠ $.

ب : إجمالي نفقات العاملين خلال العام نفسه = ١٤٣٠٠٠ $.

نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين = أ ÷ ب

نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين = ١٠٠٠٠٠ ÷ ١٤٣٠٠٠

إذاً نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين خلال عام مالي لتلك المكتبة = ٠,٦٥

٧٩. نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية

المؤشر: نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية.

التعريف: متوسط عدد أوعية المعلومات (المطبوعة والإلكترونية) المطلوب معالجتها فنياً مقسوماً على عدد العاملين خلال فترة زمنية محددة، ويتم حساب عدد العاملين (جزء من الوقت) بمضاهاتهم مع العاملين دوام كامل. (مثال: إذا كان لدينا ٣ عاملين (أخصائيي مكتبات) أحدهم يعمل دوام كامل، والثاني يعمل نصف الوقت والثالث ربع الوقت، يكون عدد الموظفين = ١ + ٠,٥ + ٠,٢٥ = ١,٧٥ عامل دوام كامل)

ويهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى ما ينتجه الفرد من معالجة فنية لأوعية المعلومات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد المواد التي تم معالجتها فنياً (التزويد والفهرسة).

(ب): عدد العاملين دوام كامل (كل الوقت) المشاركين في عمليات التزويد والفهرسة.

مثال: مكتبة عامة ما قامت بتزويد مجموعة من أوعية المعلومات يبلغ عددها ٣٦٠٠ وعاء معلومات خلال عام، وقام بعملية التزويد والفهرسة مجموعة من العاملين دوام كامل يبلغ عددهم ٣ أخصائيي مكتبات إضافة إلى ٣ أخصائيي مكتبات آخرين يعملون نصف الوقت، وأخصائي مكتبات أخير يعمل ربع الوقت.

كيف يتم حساب نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية؟

الطريقة:

(أ) = عدد المواد التي تم معالجتها فنياً (التزويد والفهرسة) = ٣٦٠٠ وعاء.

(ب) = عدد العاملين (دوام كامل) المشاركين في عمليات التزويد والفهرسة = ٣ + ١,٥ + ٠,٢٥ = ٤,٧٥ عامل (دوام كامل).

نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية = (أ ÷ ب)

نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية = ٣٦٠٠ ÷ ٤,٧٥

إذاً نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية خلال عام بتلك المكتبة = ٧٥٨ وعاء تقريباً.

د- عام

٨٠. تكلفة كل مستفيد في العام

المؤشر: تقدير تكلفة خدمات المكتبة بالنسبة إلى عدد المستفيدين.

التعريف: ويقصد بنفقات المكتبة كل ما تنفقه المكتبة العامة عدا تكلفة أوعية المعلومات المصادر الإلكترونية والأصول الثابتة. ويقصد بالمستفيد كل من قام بزيارة المكتبة أو قام بعملية استعارة خارجية من المكتبة (ولا تشمل عملية الاستخدام الداخلي لأوعية المعلومات).

الطريقة / المعادلة:

تحدد عينة ممثلة من المجتمع تحديدا عشوائيا ، ويتم سؤال كل فرد فيها عما اذا كان قد زار المكتبة أو استفاد من خدماتها.

يحسب إجمالي النفقات الجارية لعام مالي واحد باستخدام بيانات الحسابات أو الميزانية.

المعادلة:

تحسب التكلفة لكل مستفيد كالآتي: (أ ÷ د) × (ج ÷ ب)

(أ): إجمالي النفقات في سنة كاملة.

(ب): عدد من أجابوا بنعم في العينة الأولى.

(ج): عدد أفراد العينة.

(د): عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته.

أو

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي تكلفة عام كامل.

(ب): عدد المستعيرين خلال عام.

الحدان الأدنى والأقصى:

- الحد الأدنى ٣٥ $.
- الحد الأقصى ٣٩ $.

مثال: تنفق مكتبة ما مبلغ ٨٠,٠٠٠ $، بينما يبلغ عدد المستفيدين ٢٢٠٠ مستفيد.

أ = ٨٠,٠٠٠ $

ب = ٢٢٠٠ مستفيد.

نفقات المكتبة لكل مستفيد في العام = أ ÷ ب

نفقات المكتبة لكل مستفيد في العام = ٨٠,٠٠٠ ÷ ٢٢٠٠

إذاً تكلفة كل مستفيد في العام= ٣٦,٣٦ $.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- تكلفة كل زيارة إلى المكتبة.
- تكلفة كل إعارة.
- النفقات على أوعية المعلومات لكل مستفيد في العام.

يتأثر بـ : يمكن استخدام هذا المؤشر لتفسير :

- فعالية تكلفة المكتبة على فترت زمنية مختلفة.
- فعالية تكلفة المكتبة في مجتمع محلي ما بالمقارنة بالخدمات الأخرى.

- لا ينبغي النظر إلى هذا المؤشر بمفرده بل ينبغي النظر إليه في وجود جودة الخدمات وما يقابل أهداف المكتبة.
- يصلح المؤشر في تبرير إنفاق المال العام ويساعد علي فهم الفروق في التكاليف بين المكتبات المتشابهة.
- قد تحدث مبالغة في التكلفة لكل مستفيد عندما تحصر هذه الطريقة أعداد المستعيرين فقط وتتجاهل باقي المستفيدين الذين يحصلون على خدمات أخرى دون أن يستعيروا.

٨١. الإنفاق على أوعية المعلومات لكل مستفيد في العام

المؤشر: الإنفاق على أوعية المعلومات لكل مستفيد في العام.

التعريف: حساب الإنفاق على أوعية المعلومات المطبوعة (كتب، مجلات، دوريات، صحف، خرائط، مخطوطات، خطط) والسمعية والبصرية ومصادر المعلومات الرقمية (مثل الكتب المسموعة، والأقراص المدمجة، وألعاب الكمبيوتر، والكتب الإلكترونية،... الخ)، والألعاب المادية والإلكترونية، ومصادر المعلومات الإلكترونية.

الحدان الأدنى والأقصى:

الحد الأدنى: ٥,٤٠ $ لكل مستفيد في العام.

الحد الأقصى: ٦,١٠ $ لكل مستفيد في العام.

المعادلة / الطريقة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ) : إجمالي قيمة النفقات على التزويد بمحتلف أشكاله.

(ب) : عدد أفراد المجتمع المستهدف.

مثال: تنفق مكتبة ما على التزويد بكافة أشكاله مبلغ يصل إلى ٥٥٠٠٠٠ $، في حين يبلغ عدد أفراد المجتمع المستهدف ١٠٠٠٠٠ فرد. كيف يتم حساب النفقات على أوعية المعلومات لكل مستفيد في العام؟

أ = ٥٥٠٠٠٠ $

ب = ١٠٠٠٠٠ فرد

النفقات على أوعية المعلومات لكل مستفيد في العام = أ ÷ ب

النفقات على أوعية المعلومات لكل مستفيد في العام = ٥٥٠٠٠٠ ÷ ١٠٠٠٠٠

إذاً النفقات على أوعية المعلومات لكل مستفيد في العام بتلك المكتبة = ٥,٥ $

٤- التطوير والنمو

أ- المجموعات

٨٢. معدل التحديث الدوري لأوعية المعلومات (سنوي)

المؤشر: معدل التحديث الدوري لأوعية المعلومات.

التعريف: حساب النسبة المتغيرة لأوعية المعلومات الناتجة عن عمليتي التزويد والاستبعاد.

الطريقة / المعادلة: (أ — ب + ج) ÷ أ

حيث (أ): إجمالي عدد أوعية المعلومات.

(ب): عدد المواد المستبعدة.

(ج): عدد المواد المضافة.

مثال: مكتبة ما العدد الكلي للمقتنيات بها ١٥٠٠٠٠ وعاء معلومات، وتم استبعاد ٧٠٠٠ وعاء معلومات، كما تم تزويد المكتبة بـ ١٣٠٠٠ وعاء معلومات جديدة. كيف يتم حساب معدل التحديث الدوري للمقتنيات بتلك المكتبة؟

الطريقة:

أ = إجمالي عدد أوعية المعلومات = ١٥٠٠٠٠ وعاء معلومات

ب = عدد المواد المستبعدة = ٧٠٠٠ وعاء معلومات

ج = عدد المواد المضافة = ١٣٠٠٠ وعاء معلومات

معدل التحديث الدوري للمقتنيات = (أ – ب + ج) ÷ أ

معدل التحديث الدوري للمقتنيات = (١٥٠٠٠٠ – ٧٠٠٠ + ١٣٠٠٠) ÷ ١٥٠٠٠٠

إذاً معدل التحديث الدوري للمقتنيات لتلك المكتبة = ١,٠٤ ٪ من إجمالي أوعية المعلومات.

الارتباطات:

يتأثر بـ:

- النتيجة الأعلى تعد مؤشراً بأن المواد المضافة أعلى من المواد المستبعدة، في حين أن النتيجة الأقل تعطي تعد مؤشراً بأن المواد المستبعدة هي الأعلى .

٨٣. تحديث أوعية المعلومات (كل ٥ سنوات)

المؤشر: تحديث أوعية المعلومات.

التعريف: حساب نسبة أوعية المعلومات على اختلاف أشكالها المطبوعة وغير المطبوعة (عدا مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت) المشتراة خلال آخر الخمسة أعوام الأخيرة من إجمالي أوعية المعلومات.

الحدان الأدنى والأقصى:

الحد الأدنى ٥٠٪ من إجمالي أوعية المعلومات.

الحد الأقصى ٥٨٪ من إجمالي أوعية المعلومات.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- معدل التحديث الدوري للمقتنيات.

يتأثر بـ :

- ميزانية التزويد.
- نسبة الإنفاق على كل مستفيد.

٨٤.النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية

المؤشر: النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية مقابل الإنفاق على كل المجموعات:

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لقياس بناء المكتبة لمجموعاتها الإلكترونية، وذلك بحساب نسبة ما ينفق على المجموعات الإلكترونية إلى ما ينفق على إجمالى المجموعات الإلكترونية والتقليدية المطبوعة سنويًا.

الإنفاق على المجموعات التقليدية يتضمن قيمة الشراء والتراخيص اللازمة للاستخدام ولا يتضمن التجليد أو تكلفة النقل، أما النفقات على المجموعات الإلكترونية تتضمن الاشتراكات سواء كانت دوريات أو قواعد بيانات وتصاريح الاستخدام والوصول إلى المعلومات، وإذا كانت المكتبة مشتركة فى أية تكتلات خاصة بالمكتبة الإلكترونية تحسب تلك النفقات، كما تحسب

النفقات التى تدفع عند عرض المستند ولا تتضمن نفقات توصيل المستندات الإلكترونية أو الأجهزة والبرمجيات التى تستخدم مع المجموعات الإلكترونية مثل أجهزة الكمبيوتر والشبكة والبرمجيات التى تساعد على عرض وتصفح وطباعة المجموعات الإلكترونية.

وتتراوح هذه النسبة من ٤٪ إلى ٧٥٪ تبعًا لسياسة أوعية المعلومات بالمكتبة، والمكتبات الطبية والعلمية تحصل على أعلى النسب، أما المكتبات العامة فهى أقل النسب نظراً لطبيعة المجتمع المستهدف.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): الإنفاق على المجموعة الإلكترونية لمدة عام لا تتضمن التوصيل أو الأجهزة والشبكة والبرمجيات.

(ب): إجمالي النفقات على الإمداد بالمعلومات والمجموعات الإلكترونية والتقليدية لا تتضمن توصيل أو نقل المستندات أو التجليد .

مثال: مكتبة عامة تنفق سنويًا على إجمالى المجموعات التقليدية والإلكترونية ١٥٠٠٠٠٠$ منها ١٢٠٠٠٠$ على المجموعات الإلكترونية فقط.

المؤشر ٪ = ١٢٠٠٠٠÷١٥٠٠٠٠٠ = ٨٪ وهى نسبة لا بأس بها للمكتبات العامة .

إذا النسبة المئوية لنفقات إنشاء المجموعات الإلكترونية= ٨٪.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- معدل النفقات على أوعية المعلومات لكل مستفيد في العام.
- تحديث أوعية المعلومات.

يتأثر بـ :

- طلبات مجتمع المستفيدين.
- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالمكتبة.
- ميزانية التزويد.

ب- العاملون

٨٥. النسبة المئوية للعاملين المسئولين عن تقديم الخدمات الإلكترونية

المؤشر: عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون تقديم الخدمات الإلكترونية.

التعريف:. حساب عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية والإمداد بخدمات تكنولوجيا المعلومات مقابل إجمالي عدد العاملين بالمكتبة.

لا يشتمل على العاملين فى الخدمات المساعدة أو تدريب المستفيدين،أو خدمات الإنترنت.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية.

(ب): إجمالي عدد العاملين (دوام كامل).

مثال: مكتبة عامة ما يبلغ إجمالى العاملين بها عامل٥٠، والعاملين فى تكنولوجيا المعلومات والأنشطة الإلكترونية ١٢ عامل.

كيف يتم حساب عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية؟

أ = ١٢

ب = ٥٠

فيكون المؤشر = (أ ÷ ب) × ١٠٠

= (١٢ ÷ ٥٠) × ١٠٠= ٢٤ ٪.

إذاً النسبة المئوية للعاملين الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية؟=٢٤ ٪.

كلما زادت النسبة دلّ ذلك على اهتمام المكتبة بالخدمات الإلكترونية.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- عدد الحاضرين لبرامج التدريب الرسمية.

يتأثر بـ :

- عدد العاملين.
- صيانة محطات العمل والتدريب.

٨٦. عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين

المؤشر: عدد ساعات حضور الاعضاء العاملين بالمكتبة في دروس ساعات التدريب الرسمي مقسسوما على العدد الإجمالي للعاملين بالمكتبة.

التعريف: قياس التحسن في مهارات تقنية المعلومات لدى العاملين من خلال حضور دروس التدريب، ويهدف هذاالمؤشر إلى قياس ما إذا كانت المكتبة تعطي أولوية لتنمية و تطوير العاملين.

الطريقة / المعادلة:

عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمي،ويمكن تعريفها من خلال حفظ سجل لحضور العاملين هذه الدروس وبحساب عدد ساعات ومدة هذه الدروس،مقسوما على العدد الإجمالي للعاملين.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمي خلال فترة زمنية معينة.

(ب): العدد الإجمالي للعاملين.

ويتضمن هذا المؤشر الدورات التدريبية الرسمية المخطط لها سواء كان القائم بالتدريب أحد العاملين بالمكتبة أو أحد الخبراء من خارج المكتبة، كما يتضمن هذا المؤشر الدورات التدريبية الرسمية التي تتم عبر الإنترنت. أما حضور المؤتمرات والتدريبات غير الرسمية فهي خارج مجال هذا المؤشر.

ويتضمن هذا المؤشر العاملين الأساسيين بالمكتبة، أما المتطوعين فهم خارج مجال هذا المؤشر.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب)   حيث

(أ): عدد ساعات حضور الدورات التدريبية.

(ب): إجمالي عدد العاملين (دون المتطوعين).

مثال: مكتبة ما بها ٦ عاملين أساسيين وتم تدريبهم تدريبات متخصصة متنوعة وبلغ إجمالي عدد ساعات تلك التدريبات ٢٠٠ ساعة في العام.

كيف يتم حساب عدد ساعات التدريب سنوياً مقابل إجمالي عدد العاملين؟

أ = ٢٠٠

ب = ٦

عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين = أ ÷ ب

عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين = ٢٠٠ ÷ ٦ = ٣٣,٣٣

إذاً عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين= ٣٣,٣٣ ساعة تدريب سنوياً.

مثال عملي : وتشير مؤشرات (BIX, 2006) والتي تستخدم عدد أيام التدريب مقابل عدد العاملين وذلك للمكتبات الأكاديمية، أن متوسط عدد أيام التدريب يتراوح بين ٢,٧٪ و ٣,٥٪ في مكتبات مختلفة.

٨٧. ساعات العمل التي أنفقت على التدريب للعاملين إلى عدد العاملين

المؤشر: عدد ساعات التدريب سنوياً مقابل إجمالي عدد العاملين (دون المتطوعين).

التعريف: عدد ساعات حضور العاملين للدورات التدريبية مقسوماً على عدد العاملين بالمكتبة خلال فترة زمنية محددة (عام).

ويتضمن هذا المؤشر الدورات التدريبية الرسمية المخطط لها سواء كان القائم بالتدريب أحد العاملين بالمكتبة أو أحد الخبراء من خارج المكتبة، وكما يتضمن هذا المؤشر الدورات التدريبية الرسمية التي تتم عبر الإنترنت. أما حضور المؤتمرات والتدريبات غير الرسمية فهي خارج مجال هذا المؤشر.

ويتضمن هذا المؤشر العاملين الأساسيين بالمكتبة، أما المتطوعين فهم غير متضمنين في هذا المؤشر.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد ساعات حضور الدورات التدريبية.

(ب) = إجمالي عدد العاملين (دون المتطوعين).

مثال: مكتبة ما بها ٦ عاملين أساسيين وتم تدريبهم تدريبات متخصصة متنوعة وبلغ إجمالي عدد ساعات تلك التدريبات ٢٠٠ ساعة في العام. كيف يتم حساب عدد ساعات التدريب سنوياً مقابل إجمالي عدد العاملين.

أ = ٢٠٠

ب = ٦

عدد دورات التدريب سنوياً بالنسبة لإجمالي العاملين دون المتطوعين = أ ÷ ب

عدد دورات التدريب سنوياً بالنسبة لإجمالي العاملين دون المتطوعين = ٢٠٠ ÷ ٦

إذاً عدد ساعات التدريب لكل من العاملين بالمكتبة = ٣٣,٣٣ ساعة تدريب سنوياً

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- عدد ساعات التدريب إلى عدد ساعات عمل العاملين .

٨٨. النسبة المئوية للساعات المستغرقة في تدريب العاملين مقابل إجمالي عدد ساعات العمل

المؤشر: عدد ساعات التدريب إلى عدد ساعات عمل العاملين.

التعريف: حساب عدد ساعات التدريب إلى عدد ساعات عمل العاملين .

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : إجمالي عدد ساعات التدريب.

(ب) : إجمالي عدد ساعات العمل للعاملين.

مثال: مكتبة ما بها ٦ عاملين، تم تدريب العاملين تدريبات متخصصة متنوعة بإجمالي عدد ساعات يصل إلى ٢٠٠ ساعة تدريب في العام، كما أن عدد ساعات العمل ١٧٥٠ ساعة عمل في العام لكل عامل.

كيف يتم حساب عدد ساعات التدريب إلى عدد ساعات عمل العاملين خلال العام؟

أ = ٢٠٠ ساعة تدريب.

ب = ١٧٥٠ × ٦ = ١٠٥٠٠ ساعة عمل.

عدد ساعات التدريب إلى عدد ساعات عمل العاملين خلال العام = (أ ÷ ب) × ١٠٠

عدد ساعات التدريب إلى عدد ساعات عمل العاملين خلال العام = (٢٠٠ ÷ ١٠٥٠٠) × ١٠٠

إذاً عدد ساعات تدريب العاملين خلال العام = ٢ ٪ تقريبا من إجمالي عدد ساعات العمل.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- عدد ساعات التدريب سنوياً مقابل إجمالي عدد العاملين (دون المتطوعين).

٨٩. معدل إحلال العاملين

المؤشر: معدل إحلال العاملين.

التعريف: النسبة المئوية للعاملين المستقيلين من إجمالي العاملين.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العاملين المستقيلين.

(ب): إجمالي العاملين.

مثال: مكتبة ما قوتها الأساسية من العاملين ٢٠ عامل، وقام ٤ من العاملين بتقديم استقالتهم من المكتبة. كيف يتم حساب معدل إحلال العاملين؟

الطريقة:

أ = ٤

ب = ٢٠

معدل إحلال العاملين = (أ ÷ ب) × ١٠٠

معدل إحلال العاملين = (٤ ÷ ٢٠) × ١٠٠

إذاً معدل إحلال العاملين = ٢٠ ٪.

ملحوظة: بنفس الطريقة يمكن حساب النسبة المئوية للعاملين الجدد بالمكتبة.

الارتباطات:

يتأثر ب: قد يكون مؤشراً على جودة التدريب الذي يتلقاه العامل في المكان، بحيث يصبح مؤهلاً بشكل أفضل لسوق العمل، وقد يكون مؤشراً على سوء إدارة المكان وقلة الحافز.

٩٠. نسبة المنح الخاصة أو الدخل الإضافي الذي تحققه المكتبة

المؤشر: يقيس المؤشر نجاح المكتبة في الحصول على مصادر دخل إضافية.

التعريف: قياس نسبة الحصول على منح خاصة أو هدايا أو دخل أو قيمة أنشطة أو إعلانات أو من الرعاة أو حصيلة بيع منتجات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠

(أ): الدخل الإضافي بواسطة المكتبة، يشمل ذلك المنح الخاصة بنفقات الاصول الثابتة غير المدفوعة بواسطة الوزارة المسئولة.

(ب): مجمل دخل المكتبة (تشمل ما أنفق على الأصول الثابتة) × ١٠٠

الدخل الإضافي بواسطة المكتبة يشمل دخل : توصيل الوثائق، الخدمات، والبيع، والإعلانات، والرعاة، والإهداءات... والتي تكون متاحة للمكتبة من أجل النفقات.

مثال: مكتبة عامة بلغ إجمالي الدخل بما تشمله من منح خاصة ١٠٠,٠٠٠ $، في حين أن مجمل الدخل لأصول المكتبة في عام مالي بلغ ٢,٠٠٠,٠٠٠ $.

كيف يتم حساب نسبة الحصول على منح أو هدايا أو دخل؟

(أ ÷ ب) ×١٠٠

حساب المنح الخاصة أو الدخل الإضافي الذي حققته المكتبة

=١٠٠,٠٠٠ ÷٢,٠٠٠,٠٠٠٠=٥ ٪

نسبة المنح الخاصة أو الدخل الإضافي الذي تحققه المكتبة =٥ ٪.

وتشير مؤشرات (BIX, 2006) التي تستخدم هذا المؤشر في المكتبات الأكاديمية أن متوسط الدخل يتراوح بين ٤,٨٪ و ٨,٨٪ في مكتبات مختلفة، وعلى الرغم من أن المثال من المكتبات الأكاديمية إلا أنه هام ويمكن الإستشهاد به .

٩١. نسبة الموارد المالية المؤسسية المخصصة للمكتبة

المؤشر: حساب نسبة الموارد المالية المتلقاة من المؤسسة التي تتبعها المكتبة.

التعريف: قياس أهمية المكتبة معبرًا عنه نقديًا، للدعم من خلال مؤسسات التمويل

قياس نسبة الموارد المالية الذى تحصل عليه المكتبة من المؤسسات أو الوزارة المسئولة ويشمل التزويد والخامات ومرتبات العاملين والنفقات الأساسية والدخل الذى يقدم لمرة واحدة أى غير دورى. ولايشمل الدخل المنح الخاصة والدخل الناتج من إيرادات المكتبة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠

(حاصل جمع جميع مصادر الإضافية من المؤسسات المانحة سنوياً مقسومًا على أصول الوزارة او المؤسسة المسئولة عن المكتبة) × ١٠٠حيث

(أ): الموارد المالية المؤسسية المخصصة المتلقى من الوزارة المسئولة تشمل تكلفة التزويد والخامات وتشغيل العاملين، و النفقات الثابتة والدخل الذى يقدم لمرة واحدة أى غير دورى.

(ب): الدخل المؤسسي في عام مالي ولكن لا تشتمل الصناديق والهبات الخاصة والدخل الإضافي بواسطة المكتبة.

مثال: مكتبة عامة بلغ إجمالي قيمة المنح والدخل الإضافي من المؤسسات المانحة ٢٥٠,٠٠٠ $، في حين أن ميزانية الوزارة أو المؤسسة المسئولة عن المكتبة في عام مالي بلغ ٥,٠٠٠,٠٠٠ $،

كيف يتم حساب نسبة الدخل المؤسسي المخصص للمكتبة ؟

(أ ÷ ب) × ١٠٠

أ = كل المنح المستلمة من الوزارة المسئولة تشمل تكلفة التزويد والخامات وتشغيل العاملين، و النفقات الثابتة والدخل الذى يقدم لمرة واحدة أى غير دورى.=٢٥٠,٠٠٠ $.

ب = ميزانية المكتبة في عام مالي ولكن لا تشتمل الصناديق والهبات الخاصة والدخل الإضافي بواسطة المكتبة=٥,٠٠٠,٠٠٠ $.

حساب نسبة الدخل المخصص من الوزارة أو المؤسسة التابع لها المكتبة (وزارة الثقافة) =٢٥٠,٠٠٠ ÷ ٥,٠٠٠,٠٠٠٠= ٥ ٪

إذاً نسبة المنح أو الدخل المؤسسي للمكتبة = ٥ ٪.

وكلما زادت النسبة دلّ ذلك اعتراف المؤسسات المانحة بقيمة المكتبة لتلك المؤسسات واحتياجاتها المالية وربما تسمح للمكتبة بتقديم خدمات أفضل للمستفيدين.

ج- التسهيلات

٩٢. تحديث الأجهزة والبرمجيات

المؤشر: تحديث الأجهزة والبرمجيات.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان حالة الأجهزة والبرمجيات المستخدمة بالمكتبة العامة، حيث يجب تحديث تلك الأجهزة والبرمجيات كل ثلاث سنوات نظراً للتطورات التي تطرأ على تكنولوجيا البرمجة، ومن ثم تكنولوجيا المكونات المادية، ويقاس معدل التحديث بالنسبة المئوية لعدد الأجهزة والبرمجيات المتقادمة (التي مر عليها ثلاث سنوات فأكثر) بدون أي تحديث أو تطوير أو إضافة إلى إجمالي عدد الأجهزة والبرمجيات بالمكتبة العامة ويجب ألا تزيد النسبة عن ٣٠٪ كما يجب أن يتم الإحلال للمتقادم مرحليًا حتى لا يحدث قصور مفاجئ في كل الأجهزة والبرمجيات المستخدمة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد أجهزة الكمبيوتر والبرمجيات التي مر عليها ثلاث سنوات فأكثر.

(ب): إجمالي الأجهزة المتاحة بالمكتبة للموظفين والمستفيدين.

مثال: إجمالى عدد الأجهزة الموجودة بالمكتبة ٢٠٠ جهاز، بينما عدد الأجهزة والبرمجيات المتقادمة ٥٠.

معدل المطلوب تحديثه = (٥٠÷ ٢٠٠) X ١٠٠ = ٢٥٪ من الأجهزة والبرمجيات.

إذاً معدل الأجهزة والبرمجيات التي تحتاج إلى تطوير ٢٥٪، بينما يوجد ٧٥٪ لا تحتاج إلى تطوير حالياً.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- معدل أجهزة الكمبيوتر المتوفرة كمحطات عمل.

يتأثر بـ :

- ميزانية المكتبة وحصة تكنولوجيا المعلومات منها.

رابعاً : مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات المدرسية

تمهيد

تسمح المكتبات للأطفال بطرح أسئلة حول العالم والعثور على الإجابات، والشيء الرائع هو أنه بمجرد أن يتعلم الطفل كيف يستخدم المكتبة، فإن أبواب التعلم تكون قد فتحت أمامه دوماً "لورا بوش"

يمكن أن تقوم مكتبة المدرسة بأدوار كثيرة منها تشجيع ودعم القراءة وشغل وقت الفراغ، والمساهمة في التنمية الاجتماعية للطلاب في المدرسة وتوفيرمكان للدراسة والقيام بالواجبات المدرسية، الأهم من ذلك يمكن للمكتبة أن تكون مركزًا لمصادرالتعلم لدعم جميع أساليب التعليم والتعلم في المدرسة، بدءا من الدروس التي-يقدمها المعلم إلى استقلال الطالب الجزئي في التعلم من خلال التعليم الإلكتروني.

وتبارت المكتبات الغربية في إستخدام وتطبيق مؤشرات أداء المكتبات المدرسية، بل إنها قد حددت مؤشرات لتلبية متطلبات كل صف دراسي من سنوات الدراسة من توفر حصيلة لغوية، والتعرف على مجموعة من المعلومات التي تخص موضوعات شتى في مجال الدراسة، والقدرة على البحث والنقد و التمحيص، والتشكيك في صحة المعلومات، بحيث يتعلم الطلاب التفكير بعقلانية و بشكل خلاق، وحل المشاكل وإدارة واسترجاع المعلومات، والتواصل بشكل فعال.

وتعد المكتبة المدرسية أول نوع من المكتبات التي يتعامل معها البشر، فهي تبدأ من سن الحضانة وحتى التعليم ما قبل الجامعي، لذا فإن الاهتمام بالمكتبات المدرسية والعاملين بها ضرورة حتمية لربط الأجيال بالمكتبات والعلم

والمعرفة، فنحن لا نعلم أيًا من هؤلاء الطلبة ماذا سيصبح في الغد؟ فلعله يقود البلاد يومًا ما، فتكون للمكتبة دورًا مؤثرًا في حياته، لذا كان لابد من وجود معايير دقيقة للمكتبات المدرسية للمساعدة على أداء خدماتها بجودة عالية جنبًا إلى جنب مع المكتبات الأكاديمية والعامة لتؤدي دورها المنشود في تنشئة جيل يتربى على العلم و المعرفة، ومن خلال "مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات المدرسية" يمكن للمكتبات المدرسية ان تتحسس مكانها وموقعها من الاداء في ظل مكتبات مدرسية في شتى أنحاء العالم تسعى لتنشئة مواطن.

بنية مؤشرات الأداء :

تم تقسيم مؤشرات الأداء ٤٢ مؤشر(اثنان وأربعون مؤشراً) تحت أربعة عناصر رئيسية هى :

أ- الموارد والوصول والبنية التحتية.

ب- الاستخدام.

ت- الكفاءة.

ث- التطوير والنمو.

وتفاصيل هذه العناصر الرئيسية بمؤشراتها كالأتي:

١- الموارد والوصول والبنية التحتية

أ- المجموعات

١- إتاحة العناوين المطلوبة

المؤشر: إتاحة العناوين المطلوبة إتاحة فعلية

التعريف: النسبة المئوية للعناوين المقتناة بالمكتبة والتي تتاح فوراً للمستفيدين. ويهدف هذا المؤشر إلى تقدير مدى إتاحة ما تقتنيه المكتبة المدرسية من عناوين إتاحة فعلية إلى المستفيدين (الطلبة والمدرسين والعاملين الإداريين) عند الطلب. المراجع ومقتنيات الإعارة يجب أن يتم حسابها بشكل منفصل .

الطريقة / المعادلة: (أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) عدد العناوين المتاحة في العينة.

(ب) إجمالي العناوين في العينة.

الطريقة:

- تحدد عينة من العناوين التي تقتنيها المكتبة تحديدا عشوائياً.
- يسجل أمام كل عنوان في القيمة ما إذا كانت/ نسخة واحدة من العنوان متاحة أم لا.

مثال: تم اختيار عينة عشوائية لبعض العناوين المتوفرة بمكتبة مدرسية ما ، وبلغ عدد تلك العينة ١٠٠ عنوان، وبعد عملية البحث الفعلي لتلك العناوين على الرفوف تم العثور على ٦٠ عنوان فقط على الرفوف. كيف يتم حساب النسبة المئوية لمعدل الإمداد بأوعية المعلومات؟

أ : عدد العناوين المتاحة في العينة = ٦٠ عنوان.

ب : إجمالي العناوين في العينة = ١٠٠ عنوان

إتاحة العناوين المطلوبة = أ ÷ ب × ١٠٠

إتاحة العناوين المطلوبة = (٦٠ ÷ ١٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية لإتاحة العناوين بتلك المكتبة = ٦٠ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- معدل دوران أوعية المعلومات.

يتأثر بـ:

- العناويين الأكثر طلبًا.
- نسبة أوعية المعلومات في ضوء طلبات المستفيدين.
- عدد الأوعية المسموح باستعارتها مع في وقت واحد.
- عدد العناوين غير المستخدمة.
- النسخ الزائدة التي لم تعد المكتبة في حاجة إليها.
- عدد العناوين المحجوزة للعمليات الفنية: تجليد، فهرسة، ...

٢- نسبة العناوين الموجودة إلى إجمالي العناوين المطلوبة

المؤشر: نسبة العناوين الموجودة والتي تمتلكها المكتبة المدرسية إلى إجمالي العناوين المطلوبة.

التعريف: النسبة المئوية للعناوين التي طلبها على الأقل مستفيد واحد والتي تقتنيها المكتبة المدرسية بالفعل. ويهدف هذا المؤشر إلى تقدير الي أي مدى تقتني المكتبة العناوين التي يطلبها المستفيدون في المكتبة، أي أن هذا المؤشر ربما يستخدم لقياس كفاءة التزويد في مقابلة احتياجات المستفيدين.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العناوين المطلوبة وتقتنيها المكتبة بالفعل.

(ب): إجمالي عدد العناوين المطلوبة في العينة وتقرب النتيجة لأقرب عدد صحيح.

الطريقة:

- تحدد عينة ممثلة للعناوين التي طلبها مستفيد واحد على الأقل تحديداً عشوائياً، وذلك بسؤال عينة من المستفيدين عما يبحثون عنه في المكتبة ويدرج في العينة عناوين محددة فقط وليس موضوعات عامة.
- يراعى تسجيل ما إذا كانت المكتبة تقتني نسخة واحدة من كل عنوان في العينة.

مثال: مكتبة مدرسية ما، تم اختيار عينة عشوائية من المستفيدين (الطلبة والمدرسين والعاملين الإداريين) وتم سؤالها عن بعض العناوين التي يبحثون عنها وبلغ عدد تلك العناوين ١٠٠ عنوان، وبعد عملية البحث الفعلي عن تلك العناوين بالمكتبة وجد أن ٦٠ عنوان فقط تقتنيها المكتبة. كيف يتم حساب النسبة المئوية للعناوين المطلوبة إلى إجمالي أوعية المعلومات؟

أ : عدد العناوين المطلوبة وتقتنيها المكتبة بالفعل = ٦٠ عنوان.

ب : إجمالي عدد العناوين المطلوبة في العينة = ١٠٠ عنوان

الإمداد بالأوعية = أ ÷ ب × ١٠٠

الإمداد بالأوعية = (٦٠ ÷ ١٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية للعناوين المطلوبة إلى إجمالي أوعية المعلومات بتلك المكتبة = ٦٠ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- إتاحة العناوين.
- نسبة العناوين المطلوبة الي إجمالي المقتنيات.
- معدل دوران الأوعية.
- إتاحة التسهيلات.

يتأثر بـــ:

- عدد النسخ من كل عنوان خاصة العناوين الأكثر طلبًا.
- تكوين مجموعة المقتنيات بالنسبة إلي طلبات المستفيدين.
- المدد المحددة للإستعارة في المكتبة، والمدد المخصصة لإستعارة عناوين يشتد الطلب عليها.
- عدد النسخ المصرح باستعارتها معا في نفس الوقت،وستتأثر الدرجات ايضا بعوامل أخرى مثل:
- عدد النسخ المحجوزة للتجليد، أو لاسباب فنيةأخري؛ وسرعة اعادة الترفيف.
- يتوقع حدوث تباين موسمي ملحوظ في بعض المكتبات خلال اسبوع أو يوم.

٣- معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات

المؤشر: معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات.

التعريف: النسبة المئوية للعناوين التي وجدها المستفيد أثناء عملية البحث وتضاهي الموضوع الذي يبحث عنه.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم مدى نجاح المكتبة المدرسية في مضاهاة بحث المستفيد عن موضوع ما في الفهرس، وبين إعلام المستفيد بـ أين وكيف يجد الإنتاج الفكري عن موضوع ما.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : العناوين التي عثر عليها المستفيدون وتضاهي موضوع بحثه.

(ب) : عدد العناوين التي تم البحث عنها في الفهرس وتضاهي موضوع بحث المستفيد.

وتقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.

مثال: قام بعض المستفيدين بإحدى المكتبات المدرسية بالبحث عن خمسة مصطلحات موضوعية من الموضوعات التي لها عناوين مسجلة بفهرس المكتبة، وبعد إنهاء عملية البحث الآلي في الفهرس الآلي تم الوصول لبعض العناوين التي تضاهي موضوعات بحث المستفيدين لعدد ٨٠ عنوان فقط، بينما وصل إجمالي عدد العناوين التي تم البحث عنها حوالي ١٦٠ عنوان.

كيف يتم حساب معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات؟

الطريقة:

(أ) = العناوين التي عثر عليها المستفيدون وتضاهي موضوع بحثهم = ٨٠ عنوان.

(ب) = عدد العناوين التي بحثها المستفيدون والمسجلة بالفعل في الفهرس = ١٦٠ عنوان.

معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات = (أ ÷ ب) × ١٠٠

معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات = (٨٠ ÷ ١٦٠) × ١٠٠

إذاً معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات بتلك المكتبة المدرسية = ٥٠ ٪.

الارتباطات:

يتأثر بـ:

- تدريب المستفيدين على كيفية البحث من خلال الفهرس الآلي.
- إضافة إحالات أنظر أيضًا أو مداخل إضافية بالموضوعات.
- شاشات مساعدة أفضل.

٤. عدد أوعية المعلومات لكل فرد

المؤشر: عدد أوعية المعلومات لكل فرد.

التعريف: حساب عدد أوعية المعلومات (بدون المواد غير المتاحة للاطلاع للجمهور) التي تتاح لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف (الطلبة والمدرسين والعاملين الإداريين).

الحدان الأدنى والأقصى:

- الحد الأدنى: ٢ وعاء معلومات لكل مستفيد.
- الحد الأقصى: ٢,٢ وعاء معلومات لكل مستفيد.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): العدد الكلي للمقتنيات.

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف.

مثال: مكتبة مدرسية ما العدد الإجمالي للمقتنيات بها ٧٠٠٠ وعاء معلومات، والعدد الإجمالي للمجتمع المستهدف (الطلبة والمدرسين والعاملين الإداريين) من خلال هذه المكتبة هو ٢٥٠٠ فرد.
كيف يتم حساب عدد أوعية المعلومات لكل فرد؟

أ = العدد الكلي للمقتنيات =٢٠٠٠٠
ب = العدد الإجمالي للمجتمع المستهدف = ٢٥٠٠
عدد أوعية المعلومات لكل فرد = أ ÷ ب
عدد أوعية المعلومات لكل فرد = ٧٠٠٠ ÷ ٢٥٠٠

إذاً عدد أوعية المعلومات لتلك المكتبة المدرسية = ٢,٨ لكل فرد.

مثال عملي : فيما يلي تقرير المكتبات المدرسية (Standards for new mexico schoo,2004)

الذي يغطي المراحل من الحضانة وحتى ١٢ سنة دراسية ويحدد الحد الأدنى والمتوسط والمثالي:

المقتنيات لعدد الطلاب :عدد العناوين لكل فرد

عدد المقتنيات عدد الطلبة	الحد الأدني	المتوسط	المثالي
أقل من ٣٠٠	٥٠٠٠ عنوان	٧٠٠٠ عنوان	٩٠٠٠عنوان
من ٣٠٠- ٦٠٠	٧٥٠٠ عنوان	١٠٠٠٠ عنوان	١٢٥٠٠ عنوان

٦٠١- ١٠٠٠	١٢٠٠٠ عنوان	١٦٠٠٠ عنوان	٢٠٠٠٠ عنوان
١٠٠٠+	١٥٠٠٠ أو ١٥عنوان لكل طالب	٢٠ عنوان لكل طالب	٢٥ عنوان لكل طالب

أما بالنسبة للدوريات فهي كالتالي :

العدد حسب المرحلة الدراسية	الحد الأدنى	المتوسط	المثالي
الابتدائية أقل من ٣٠٠ طالب	٨ عناوين للدوريات ١ عنوان للصحف الدورية	١٢ عنوان للمجلات ٢ عنوان للصحف الدورية	١٦ عنوان للمجلات ٤عنوان للصحف الدورية
الابتدائية أقل من ٣٠٠ - ٦٠٠ طالب	١٠ عناوين للمجلات ١ عنوان للصحف الدورية	١٤ عنوان للمجلات ٢ عنوان للصحف الدورية	١٨ عنوان للمجلات ٤عنوان للصحف الدورية
الابتدائية أكثر	١٢ عنوان	١٦ عنوان	٢٠ عنوان

من ٦٠٠ طالب	للمجلات ١ عنوان للصحف الدورية	للمجلات ٢ عنوان للصحف الدورية	للمجلات ٤ عنوان للصحف الدورية
المرحلة المتوسطة	١٦ عنوان للمجلات ٢عنوان للصحف الدورية	٢٤ عنوان للمجلات ٤ عنوان للصحف الدورية	+٣٢ عنوان للمجلات ٥ عنوان للصحف الدورية
المرحلة العالية	٢٥ عنوان للمجلات ٢عنوان للصحف الدورية	٣٥ عنوان للمجلات ٣ عنوان للصحف الدورية	+٤٥ عنوان للمجلات ٥عنوان للصحف الدورية

بينما يشير الواقع العملي إلى غير ذلك، من خلال واقع تقرير حجم المقتنيات المتعلق بعدد الطلبة في المكتبات المدرسية في بريطانيا School libraries in the UK, 2013) وهي مكتبات متنوعة تشمل المراحل المختلفة:

	حتى ٥٠٠٠ مادة	٥٠٠١- ١٠٠٠٠	١٠٠٠١- ١٥٠٠٠	١٥٠٠١- ٢٠٠٠	أكثر من ٢٠٠٠٠	الإجمالي
أكثر من ١٢٥٠ طالب	0.6	4.2	7.5	4.3	2.7	19.3
٥٠١- ١٢٥٠	6.1	24.5	20.3	6.4	3.0	60.3
حتى ٥٠٠ طالب	4.4	5.3	2.1	0.8	0.2	6.1
الإجمالي	11.1	34.0	29.9	11.5	5.9	85.7

ويشير الجدول أنه لا زيادة في المقتنيات تلائم زيادة أعداد الطلبة.

ب- الوصول

٥- دقة الترفيف

المؤشر: دقة الترفيف.

التعريف: النسبة المئوية لأوعية المعلومات المسجلة بفهرس (فهارس) المكتبة المدرسية الموجودة بأماكنها الصحيحة على الرفوف خلال فترة أخذ العينة.

ويهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى دقة الترفيف بقاعات المكتبة المدرسية.

الطريقة / المعادلة:

يتم اختيار عينة ممثلة لأوعية المعلومات بالمكتبة المدرسية، ويتم اختبار ما إذا كانت تلك الأوعية موجودة بأماكنها الصحيحة على الأرفف أم لا.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد المواد الموجود في مكانها الصحيح.

(ب) : إجمالي عدد المواد بالعينة.

أو

((أ – ب) ÷ أ) × ١٠٠ حيث

(أ) : إجمالي عدد المواد بالعينة.

(ب) : عدد المواد غير الموجودة في مكانها الصحيح.

الطريقة :

يتم اختيار عينة من مقتنيات المكتبة المدرسية (مثل كتب الصحة العامة، تاريخ آسيا، ... الخ)

يجب التحقق من حالة العناوين الموجودة بالعينة على النظام الآلي، بحيث يجب أن تكون كلها متاحة على الأرفف. وإذا وجد أن بعضها موقعه على النظام تالف أو في النقل من مكتبة لأخرى أو في التجليد (أو أي موقع يفيد بأن الوعاء غير متاح) يجب استبعاده من العينة.

يتم حساب عدد الكتب الموجودة في مكانها الصحيح إلى إجمالي عدد الكتب في العينة.

الكتب الموجودة بأماكن قريبة من أماكنها الصحيحة توضع مع المجموعة الغير موجودة بأماكنها الصحيحة.

مثال: مكتبة مدرسية ما قامت باختيار مجموعة متنوعة من العناوين المقتناة بقاعاتها في موضوع الجغرافيا بهدف قياس مدى دقة الترفيف، وكان عدد العناوين في العينة ٧٥ عنوان، وكان عدد العناوين الموجودة بأماكنها الصحيحة ٦٧ عنوان، أما باقي العناوين في العينة بعضها لم يكن موجودة بأماكنه الصحيحة وبعضها كان موجود بأماكن قريبة من أماكنه الصحيحة.

كيف يتم قياس مدى دقة الترفيف بقاعات تلك المكتبة حسب العينة المأخوذة؟

الطريقة:

(أ) = العناوين الموجودة بأماكنها الصحيحة = ٦٨ عنوان.

(ب) = إجمالي عدد العناوين بالعينة = ٧٥ عنوان.

دقة الترفيف = (أ ÷ ب) × ١٠٠

دقة الترفيف = (٦٧ ÷ ٧٥) × ١٠٠

إذاً دقة الترفيف بتلك المكتبة المدرسية= ٨٩ ٪ تقريباً.

الارتباطات:

يتأثر بـ:

انخفاض النسبة المئوية لدقة الترفيف ربما يرجع إلى:

- الإهمال أو العجلة أثناء عملية الترفيف.
- موقع الرف في مكان معقد من القاعة.

هناك بعض الإجراءات التي يمكن أن تتبع للحصول على دقة ترفيف عالية:

- تدريب أفضل لفريق عمل الترفيف

لا يعطى هذا المؤشر نتائج عن نسبة الأخطاء في الترفيف فقط، بل تساعد أيضاً في معرفة العناصر والأدوات المفقودة التي تعمل على تحسين دقة الفهرس.
مؤشر دقة الترفيف ما بين ٩٨٪ الى ٩٩٪.

٦. سرعة الإعارة بين المكتبات

المؤشر: سرعة الإعارة بين المكتبات المدرسية. (يطبق في المكتبات المدرسية التي لها إدارة واحدة وفروع منتشرة)

التعريف: عدد الساعات التي يستغرقها العاملون لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات لتوصيل أوعية المعلومات المطلوبة. وتعتبر عملية الإعارة بين المكتبات قد تمت حينما يصل الوعاء إلى المكتبة المطلوبة، أو يتم تسليمه إلى المستفيد، أو يتم التوصل إلى أن الوعاء لن يتاح بسبب كون حالته غير متاح للإعارة أو مفقود أو تالف، ... إلخ.

والزمن المستغرق هو الزمن المنقضي من لحظة طلب الوعاء من المستفيد ولحظة إتاحة الوعاء للمستفيد أو إتاحة الوعاء بالمكتبة، أو التوصل على أن الوعاء لن يتاح بسبب كون حالته غير متاح للإعارة أو مفقود أو تالف، ... إلخ.

ويهدف هذا المؤشر إلى بيان كفاءة المكتبة في تقديم خدمة الإعارة بين المكتبات، كما يهدف إلى معرفة هل تعطي المكتبة أولوية لعملية المشاركة والتعاون بين المكتبات ضمن أولوياتها أم لا.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد الساعات المستغرقة لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات أو طلبات توصيل الأوعية.

(ب): عدد عمليات الإعارة بين المكتبات إضافة إلى طلبات توصيل الأوعية.

- تقرب النتيجة لأقرب عدد صحيح من الساعات.
- يتم استبعاد الأيام التي تكون المكتبة فيها مغلقة (متوقفة عن العمل) من العملية الحسابية.
- يوصى بقياس سرعة الإعارة بين المكتبات أسبوعياً أو شهرياً.

الطريقة:

١. استلام الطلب.

٢. بدء البحث عن الوعاء في المكتبات.

٣. اتخاذ قرار البدء في إجراءات الإعارة بين المكتبات.

٤. طلب الوعاء من مصدر خارجي.

٥. استلام الوعاء من مصدر خارجي.

٦. إبلاغ المستفيد.

٧. تدون هذه التواريخ المنفصلة في سجل للدراسة، ثم يحصى عدد الأيام بين تاريخ استلام الطلب، وتاريخ استلام الوعاء بطرح العمود ١ من ٥ أعلاه.

٨. ثم تحسب نسبة الأوعية التي تم استلامها خلال مدد زمنية محددة مثل٧، ١٤، ٢١، ٣٠، ٦٠ يوم.

مثال: استغرقت مكتبة مدرسية ما ١٢٢ ساعة لتوفير بعض العناوين بالمكتبة يبلغ عددها ٩ عنوان، وقامت المكتبة بإجراءاتها في البحث عن تلك العناوين ومن ثم طلبها من مصادر خارجية، وقد بلغ عدد العناوين التي تم الحصول عليها من المصادر الخارجية وتوصيلها ٥ عنوان.

كيف يتم حساب سرعة الإعارة بين المكتبات؟

أ : عدد الساعات المستغرقة لإتمام عملية الإعارة بين المكتبات بين المكتبات أو طلبات توصيل الأوعية. = ١٢٢ ساعة.
ب : عدد الطلبات التي تم استلامها خلال فترة الدراسة = ٥ عنوان.

سرعة الإعارة بين المكتبات = (أ ÷ ب)
سرعة الإعارة بين المكتبات = (١٢٢ ÷ ٥)

إذاً متوسط الزمن المستغرق لتوصيل الوعاء من خلال الإعارة بين المكتبات بين المكتبات = ٢٤،٤ ساعة (١ يوم).

وقد حددت مواصفة MQ، الزمن المرجع لتوصيل كل نسبة من الطلبات كالآتي:

(٪) زمن التوصيل
١٠٪ <= ٢ ساعة
٢٢٪ < ٤ ساعات
٥٢٪ < ٦ ساعات
٧٧٪ < ١٠ ساعات
٨٩٪ < ١٥ ساعة

١٠٠٪ > ١٥ ساعة

بحيث أنه قبل مرور ١٥ ساعة يكون قد تحقق ١٠٠٪ من الطلبات

٧. النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات

المؤشر: النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات. (يطبق في المكتبات المدرسية التي لها إدارة واحدة و فروع منتشرة)

التعريف: النسبة المئوية للعمليات الناجحة لمدى ما تنجزه المكتبة المدرسية من طلبات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق إلى إجمالي مدى ما تتسلمه من تلك الطلبات. (يمكن تطبيقه بين المكتبات المدرسية ذات الفروع المنتشرة)

تحتسب العملية ناجحة عندما تسلم المكتبة المدرسية المواد التي طلبت منها إلى المكتبة المدرسية الأخرى.

التسليم يشمل كل طرق النقل : الصورة طبق الأصل، الصورة الإلكترونية، ملفات pdf - (البريد العادى)، وكل أشكال توصيل الخدمات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق.

(ب): إجمالي عدد طلبات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق.

الطريقة:

- نقطة تجميع الطلبات هو القسم المسئول عن عملية الإعارة بين المكتبات
- تجميع عدد الطلبات الناجحة مطلوب

- يجب تجنب أيام العطلات و الأعياد الرسمية، والأحداث غير التقليدية التي تمر بها البلاد أو المكتبة يتم اختيار اسبوع يشمل على ساعات فتح اعتيادية

مثال: مكتبة مدرسية ما، تم تجميع عدد ١٠٠ طلب للإعارة ابين المكتبات خلال اسبوع، وتم حساب عدد الطلبات الناجحة التي تم توصيلها خلال تلك الفترة ووجد أنه ٨٥ طلب

كيف يتم حساب النسبة المئوية لتلك المواد المطلوبة من خلال الإعارة بين المكتبات خلال فترة زمنية محددة؟

- أ : عدد العمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق = ٨٥
- ب : إجمالي عدد عدد طلبات الإعارة بين المكتبات وتوصيل الوثائق = ١٠٠
- النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات = (أ ÷ ب) × ١٠٠
- النسبة المئوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات = (٨٥ ÷ ١٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية لعمليات الإعارة بين المكتبات الناجحة خلال فترة زمنية محددة بتلك المكتبة = ٨٥٪.

الارتباطات:

أنظر أيضًا :

- إتاحة العناوين.
- النسبة المئوية للعناوين المطلوبة إلى إجمالي أوعية المعلومات.
- معدل دوران الأوعية.
- إتاحة التسهيلات.

- إتاحة النظم الآلية.

يتأثر ب:

- المدد المحددة للاستعارة في المكتبة.
- المدد المخصصة لاستعارة عناوين يشتد الطلب عليها.
- عدد النسخ المصرح باستعارتها معا في نفس الوقت.

الدرجات العالية تعكس معدلات عالية من الإتاحة، والدرجات المتدنية تعكس معدلات إتاحة أقل.

<u>ج- التسهيلات</u>

٨. محطات العمل المتاحة للجمهور لكل فرد

المؤشر: معدل محطات العمل المتاحة للمستفيدين.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان مدى اهتمام المكتبة المدرسية بتوفير أجهزة كمبيوتر لخدمة مجتمع المستفيدين، وذلك بإحصاء عدد أجهزة الكمبيوتر المتاحة كمحطات عمل للمجتمع المستهدف مقسوماً على عدد المجتمع المستهدف (لكل ١٠٠٠). ويقصد بالمجتمع المستهدف (الطلبة والمدرسين والعاملين الإداريين)

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠٠ حيث

(أ): إجمالي عدد أجهزة الكمبيوتر المتاحة كمحطات عمل لمجتمع المستفيدين.

(ب): عدد المجتمع المستهدف(الطلبة والمدرسين والعاملين الإداريين).

مثال: إذا كان عدد الأجهزة المتاحة كمحطات عمل بمكتبة مدرسية ٢٠ جهازًا، بينما عدد المجتمع المستهدف ٢٥٠٠ فرد.

فكيف يتم حساب معدل أجهزة الكمبيوتر المتوفرة كمحطات عمل لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف؟

معدل أجهزة الكمبيوتر المتوفرة كمحطات عمل لكل ١٠٠٠ فرد
= (٢٠ ÷ ٢٥٠٠) × ١٠٠٠

إذاً معدل أجهزة الكمبيوتر المتوفرة كمحطات عمل لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف = ٨ أجهزة.

الارتباطات:

أنظر أيضاً : ساعات محطات العمل المتاحة لكل فرد .
يتأثر بـ : ميزانية المكتبة المدرسية وحصة تكنولوجيا المعلومات منها.

مثال عملي : عدد اجهز الكمبيوتر أو محطات العمل في المكتبات المدرسية في بريطانيا (school libraries in the UK,2013) وهي مكتبات متنوعة تشمل المراحل المختلفة:

عدد الوحدات الطرفية/المحمول	عدد المدارس	%
١- ٣	١١٦	٧,٥
٤- ٩	٣١٧	٢٠,٦
١٠- ١٩	٥٢٢	٣٣,٩
٢٠- ٢٩	٢٧٩	١٨,١
٣٠ أو أكثر	٢٦٦	١٧,٣
غير محدد	٤٢	٢,٧
المجموع	١٥٤٢	

ويشير التقرير إلى أن أكثر من ٢٨٪ يمتلك أقل من ١٠ أجهزة، بينما أكثر من ٧٢٪ من المدارس تمتلك أكثر من ١٠ أجهزة.

٩. ساعات محطات العمل المتاحة لكل فرد

المؤشر:عدد ساعات عمل محطات العمل لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان ساعات تشغيل أجهزة الكمبيوتر وإلى أي مدى يتم الاستفادة منها، واستخدام مجتمع المستفيدين لها، ومعدل ذلك بالنسبة لكل ١٠٠٠ من أفراد المجتمع المستهدف.

كلما زادت الساعات دلّ على كفاءة محطات العمل والاهتمام بها.

الطريقة / المعادلة:

((أ – ب) × ج) ÷ د   حيث

(أ) إجمالي عدد المحطات.

(ب) عدد المحطات التي لا تعمل.

(ج) عدد ساعات المحطات التي تتيحها للعملاء على مدار العام.

(د) إجمالي العملاء الذين يتم خدمتهم.

أما إذا كان جزء من المحطات الموجودة في المكتبة لديه ساعات عمل مختلفة فتكون قيمة الناتج طبقاً لما يلي :

((أ١ – ب١) × ج ١) + ((أ٢ - ب٢) × ج٢)) ÷ د   حيث

(أ١): إجمالي عدد محطات الخدمة في المنطقة ١.

(ب١): إجمالي عدد محطات الخدمة التي لا تعمل في المنطقة ١.

(ج١): عدد ساعات محطات الخدمة الموجودة في المنطقة ١ المتاحة للمستفيدين خلال العام.

(أ٢): العدد الإجمالي لمحطات الخدمة في المنطقة ٢.

(ب٢): العدد الإجمالي لمحطات الخدمة التي لا تعمل في المنطقة ٢.

(ج٢): عدد ساعات محطات الخدمة الموجودة في المنطقة ٢ المتاحة للمستفيدين خلال العام.

(د): عدد الجمهور الذي يتم خدمته.

مثال: بلغ إجمالي عدد المحطات بمكتبة مدرسية ما ، ٢٠ محطة ، في حين أن هناك محطتين لا تعمل، وبلغ عدد ساعات عمل المحطة الواحدة العاملة سنويا ١ × ٨ ساعات يوميا × ٢٧٠ يوم (يتم حساب عدد أيام فترة الدراسة فقط) =٢١٦٠ ، بلغ عدد الجمهور المستهدف ٢٥٠٠ فرداً.

((أ – ب) × ج) ÷ د

(أ)= ٢٠ محطة

(ب)= ٢ محطة لا تعمل

(ج)= ٢١٦٠ ساعة

(د)= ٢٥٠٠ فرد

(أ – ب) ×ج ÷ د

=(٢٠- ٢) × ٢١٦٠÷٢٥٠٠=

إذا محطات العمل المتاحة لكل فرد بالساعة = ١٥,٥٢ ساعة تقريبا سنويا.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- حساب عدد دورات التدريب سنويا بالنسبة لإجمالي العاملين دون المتطوعين.
- عدد الحضور/الحاضرين لبرامج التدريب الرسمية على تقنية المعلومات والبرامج ذات العلاقة.

يتأثر بـ :

- طلبات المستفيدين.
- عدد الدورات التدريبية التى تقدمها المكتبة.
- مدى الوصول إلى المستفيد والاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

١٠. إتاحة النظام الآلي

المؤشر: تقييم الى أي مدى يتاح النظام الآلي في المكتبة المدرسية فعليا للمستفيدين.

التعريف: النسبة المئوية للزمن المتاح فيه النظام للمستفيدين وهو يعمل وفقا لمعايير الأداء القياسية المحددة، مقارنة بعدد الساعات المقننة لإتاحته خلال فترة زمنية معينة.

ينبغي على مستخدم هذا المؤشر توفير معايير محددة للأداء المقبول، بما في ذلك: طرق القياس، وقيم البدايات، ويجب أن تعتمد تلك المعايير على متطلبات المكتبة المدرسية والطلبة والعاملين.

الطريقة / المعادلة:

تأخذ الطريقة الأولى في اعتبارها فقط إتاحة الحاسب المركزي أو المضيف، على أن تكون مدة حساب المؤشر ثابتة، وإجمالي عدد الساعات المقررة للإتاحة محددة .

ويستبعد منها مدة التعطل المقررة، كما تحدد إيضًا عدد ساعات تعطل النظام، أو أداء الحاسب الآلي بمستوى أقل من أدائه المعياري.

المعادلة :

((أ – ب) ÷ أ) × ١٠٠٪ حيث

(أ): إجمالي عد الساعات المقررة للتشغيل

(ب): إجمالي عدد ساعات العطل غير المقررة أو مدة الأداء بمعدل أقل من الأداء المعياري.

تأخذ الطريقة الثانية في اعتبارها كل حالات تعطل الوسائل التي يستخدمها المستفيدون (الطرفيات، ومحطات العمل، والطابعات.....)، على أن تكون مدة حساب المؤشر ثابتة وإجمالي عدد الساعات المقررة للإتاحة محددة، ويحدد عدد ساعات عطل النظام المركزي، أو أدائه بمعدل أقل من الأداء المعياري.

ومثال ذلك فتح أو غلق النظام مستبعداً منها مدة التعطل المقررة، وفي الأوقات التي يعمل فيها النظام المركزي بكفاءة عالية يتم تحديد عدد الوسائل التي يستعملها المستفيدون ولكنها لا تعمل، كما يحدد مدة عطلها ولأغراض عملية فيمكن عمل ذلك بتسجيل عدد الساعات بين الوقت الذي يسجل فيه الجهاز باعتباره خارج العمل، والوقت الذي يتم فيه إصلاح المشكلة على أن يستثنى من ذلك أي وقت مقدر سلفاً للتعطل.

المعادلة:

((أ – ب + ج) ÷ د) ÷ أ × ١٠٠ ٪ حيث :

(أ): إجمالي عدد الساعات المقررة لعمل النظام ككل.

(ب): إجمالي عدد ساعات العطل غير المقررة أو التي يقل فيها اداء النظام المركزي عن الكفاءة القياسية المحددة.

(ج): إجمالي عدد الساعات التي تم فيها الابلاغ عن عدم إتاحة الوسائل التي يستعملها المستفيدون بسبب تعطلها (وتضاف كل هذه البلاغات الى بعضها البعض).

الطريقة الأولى تكفي لتحقيق اغراض كثيرة، لكن الطريقة الثانية تعطي مؤشرات أكثر دقة، وبخاصة بالنسبة للحذف أو التأخير في الابلاغ عن أية أعطال في وسائل المستفيدين مما يجعل النتائج مرتفعة جداً، وسوف يقلل هذا من إختلاف النتائج بين ١، ٢.

قد تكون هذه الجزئية ذات فعالية في تقييم عمليات صيانة : أجهزة الحاسب الآلي، النظام الآلي، نظام المولد الكهربائي.

١١. الخدمات التى تقدمها المكتبة المدرسية من خلال الإنترنت

المؤشر: مجموع الخدمات التي تقدمها المكتبة المدرسية من خلال الإنترنت.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان مجموع كل الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الإنترنت مثل:

خدمة الأخبار المبسطة RSS، خدمات الويب ٢ Web2، المدونات Blogs، الفيس بوك Facebook، الكتب الإلكترونية E-books، المصادر الإلكترونية E-Resouces، إلخ.، يتم حاصل جمع هذه الخدمات الإلكترونية والمقدمة عبر شبكة الإنترنت كعدد خدمات كل منها تمثل العدد واحد.

الطريقة / المعادلة:

أ + ب + ج حيث

(أ): خدمة الفيس بوك Facebook

(ب): خدمة الأخبار المبسطة RSS.

(ج) : خدمات إلكترونية أخرى.

مثال: تتيح مكتبة بعض فعالياتها من خلال بعض قنوات تكنولوجيا المعلومات مثل خدمة الفيسبوك، وخدمة RSS، وخدمة الرسائل القصيرة SMS .

خدمة الفيس بوك + خدمة الأخبار المبسطة + خدمة الرسائل القصيرة

إذاً الخدمات التي تقدمها المكتبة المدرسية من خلال الإنترنت = ٣ خدمات.

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- معدل الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية (الميدانية) لكل مستفيد للمكتبة في العام.
- موقع الكترونى على شبكة الإنترنت

يتأثر بـ :

- سرعة خط الاتصال بشبكة الإنترنت.
- مواعيد فتح المكتبة ومدى توافقها مع مجتمع المستفيدين.
- تعدد وتنوع الخدمات الإلكترونية.

١٢. موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت

المؤشر: الموقع الإلكتروني للمكتبة المدرسية على شبكة الإنترنت.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لتوضيح ضرورة وجود موقع إلكتروني للمكتبة المدرسية على شبكة الإنترنت باللغة المحلية (على الأقل)، ويفضل أن يكون للموقع واجهة بلغة أجنبية أخرى، ويمكن الحصول على بيانات إحصائية عن الموقع تبين مدى تواجد الموقع وتفاعله مع الطلبة والمدرسين والعاملين الإداريين بالمدرسة.

الطريقة / المعادلة:

يتم تصميم موقع للمكتبة المدرسية على شبكة الإنترنت يتناسب مع سياسة عملها ومجتمع المستفيدين.

الارتباطات:

أنظر أيضا: معدل الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية لكل مستفيد للمكتبة في العام.

يتأثر بـ : تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة

١٣. المساحة المخصصة المستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد

المؤشر: المساحة المخصصة للمستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد.

التعريف: حساب صافي المساحة المتاحة للمستفيدين بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف، وتشتمل المساحة المتاحة للمستفيدين في هذا المؤشر على الأماكن المخصصة لاطلاع وعمل المستفيدين، والأماكن المخصصة للدراسة الخاصة، الأماكن المخصصة للإعارة، والأماكن المتاحة للخدمات المرجعية ولتدريب المستفيدين، والمخازن المفتوحة للجمهور، والأماكن المخصصة للمعارض والأحداث، وجميع الأماكن الأخرى المخصصة لتقديم خدمات متنوعة للجمهور مشتملة القاعات والسلالم وأماكن اللقاءات المفتوحة والقاعات الوظيفية.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم مدى كفاية المساحة المخصصة للمستفيدين للاستفادة من خدمات المكتبة.

عدد أفراد المجتمع المستهدف	الحد الأدنى / ١٠٠٠	الحد الأقصى / ١٠٠٠
> ١٥٠٠٠ فرد	٢٠,٣ م^2	١٢١,٧ م^2

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠٠ حيث

(أ): المساحة الإجمالية المتاحة للمستفيدين بالمكتبة.

(ب): عدد أفراد الجمهور المستهدف.

مثال: المساحة المتاحة للاستخدام من قبل الجمهور بمكتبة مدرسية ما، هي ١٦٥٠ م^2، بينما يبلغ عدد الجمهور المستهدف بتلك المكتبة ٣٠٠٠٠ فرد.

كيف يتم حساب مساحة المستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد؟

أ = ١٦٥٠ م^{٢}

ب = ٣٠٠٠٠ مستفيد

المساحة المخصصة للممستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد

= (أ ÷ ب) × ١٠٠٠

المساحة المخصصة للممستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد = (١٦٥٠ ÷ ٣٠٠٠٠) × ١٠٠٠

إذاً المساحة المخصصة للمستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد بتلك المكتبة = ٥٥ م^{٢}.

مثال: بينما يشير تقرير (Standards for new mexico schoo,2004) أن متوسط المساحة المتاحة للمكتبات المدرسية حتى ٦٠٠ طالب هي ٣٦٠٠ قدم مربع، بينما المكتبات التي يزيد عدد طلابها عن ٦٠٠ طالب، يتم ضرب عدد الطلاب في رقم ٦ للحصول على المساحة المثالية المطلوبة بالقدم المربع .

الارتباطات:

أنظر أيضا :

- الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد.

١٤. الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد

المؤشر: الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد.

التعريف: حساب كل الأماكن المتاحة للجلوس والقراءة داخل المكتبة المدرسية .

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠٠ حيث

(أ): عدد المقاعد المخصصة للجلوس.

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف.

مثال: عدد المقاعد والأماكن المتاحة للجلوس والقراءة داخل مكتبة مدرسية ما ، ١٠٠ مقعد ، بينما يبلغ عدد المستفيدين بتلك المكتبة ٢٥٠٠ فرد. كيف يتم حساب الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف؟

أ = ١٠٠ مقعد

ب = ٢٥٠٠ فرد

الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠ فرد = (أ ÷ ب) × ١٠٠٠

الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠ فرد = (١٠٠ ÷ ٢٥٠٠) × ١٠٠٠

إذاً الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد بتلك المكتبة المدرسية=٤٠ مقعد أو مكان مخصص للجلوس.

الارتباطات:

أنظر أيضا:

- المساحة المخصصة للمستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد.

١٥. عدد ساعات فتح المكتبة للمستفيدين

المؤشر: عدد ساعات فتح المكتبة المدرسية للمستفيدين (الطلبة والمدرسين والعاملين الإداريين)

التعريف: عدد ساعات فتح المكتبة للمستفيدين.

عدد ساعات فتح المكتبة المدرسية للمستفيدين بناءًا على عدد المجتمع المستهدف:

عدد الساعات	عدد المجتمع المستهدف
٣٠	(١٠,٠٠٠>)
٤٣	(٢٠,٠٠٠)
٥٣	(٥٠,٠٠٠)
٥٦	(١٠٠,٠٠٠)
٥٦	(١٠٠,٠٠٠ +)

الحدان الأدنى والأقصى:

- الحد الأدنى ٣٠ ساعة فتح.
- الحد الأقصى ٥٦ ساعة فتح.

مثال: مكتبة مدرسية عدد المجتمع المستهدف منها ١٥٠٠ فرد، وتفتح أبوابها للجمهور ٣٠ ساعة أسبوعياً.

بناء على الجدول السابق فإن عدد ساعات فتح تلك المكتبة للجمهور مناسب، ولكن الواقع العملي يفترض أن تكون المكتبة مفتوحة طوال اليوم الدراسي الكامل.

مثال عملي : من خلال مسح عملي لواقع المكتبات المدرسية في بريطانيا (School libraries in The UK,2013) وتتلخص نتيجة المسح فيما يلي:

ساعات الفتح	عدد المدارس	٪
حتى ١٠	٢٧	١,٧
١١- ٢٠	٢٩	١,٩
٢١- ٣٥	٣٩٨	٢٥,٨
٣٦- ٤٠	٦٤٤	٤١,٨
أكثر من ٤٠	٤٢٢	٢٧,٤
غير محدد	٢٢	١,٤
الإجمالي	١٥٤٢	١٠٠

ويتضح من الجدول السابق أن أكثر من (٢٩,٤٪) من المكتبات لا تعمل يوم دراسي كامل ومع ذلك، فمن الجدير بالذكر أيضا أن ٢٧,٤٪ من المكتبات المدرسية المشمولة هنا تعمل طوال اليوم المدرسي.

د- العاملون

١٦. عدد العاملين بالمكتبة لكل ١٠٠٠ فرد

المؤشر: عدد العاملين بالمكتبة لكل ١٠٠٠ فرد.

التعريف: ويقصد به العدد المناسب للعاملين بالمكتبة المدرسية لخدمة المجتمع المستهدف، وتشير المواصفات القياسية إلى أنه يجب أن يكون هناك عامل واحد لكل ٣٠٠٠ فرد على الأقل، ويفضل أن يكون هناك عامل واحد لكل ٢٥٠٠ فرد من المجتمع المستهدف.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠٠ حيث

(أ): عدد العاملين (دوام كامل / دوام شبه كامل).

(ب) الجمهور المستهدف × ١٠٠٠.

مثال: مكتبة مدرسية ما بها ٣ عاملين والجمهور المستهدف خدمته لتلك المكتبة بلغ ٢٥٠٠ فرد. كيف يتم حساب عدد العاملين لكل ١٠٠٠ فرد ؟

أ = ٣ عاملين

ب = ٢٥٠٠ فرد

عدد العاملين لكل ألف فرد = أ ÷ ب =(٣ ÷ ٢٥٠٠) X ١٠٠٠

إذاً عدد العاملين =١,٢ لكل ١٠٠٠ فرد

العدد المناسب للعاملين لخدمة ٢٥٠٠ مستفيد هو ٣,٢ عامل.

الارتباطات:

أنظر أيضاً :

- عدد العاملين بالمكتبة.
- عدد العاملين المؤهلين.
-

يتأثر ب :

- عدد خدمات المكتبة.
- عدد العاملين.
- عدد المجتمع المستهدف.

٢- الاستخدام

أ- <u>المجموعات</u>

١٧. معدل دوران أوعية المعلومات

المؤشر: معدل دوران أوعية المعلومات.

التعريف: حساب متوسط الإعارة لكل وعاء معلومات.

الطريقة / المعادلة:

(أ + ب) ÷ ج حيث

(أ): إجمالي عدد الإعارة الخارجية خلال عام.

(ب): إجمالي عدد الاستخدام الداخلي لأوعية المعلومات.

(ج): إجمالي عدد أوعية المعلومات.

الحد الأدنى والأقصى: تشير معايير المكتبة الأسترالية العامة إلى أن :

الحد الأدنى ٤,٤ عملية إعارة للوعاء.

الحد الأقصى ٥,٤ عملية إعارة للوعاء.

ويرتبط الحدان الأدنى والأقصى لمعدل دوران الأوعية بحجم أفراد المجتمع المستهدف(BIX, 2006) كالآتي:

عدد أفراد المجتمع المستهدف	الحد الأدنى	الحد الأقصى
المجتمع المستهدف ≥ ١٥٠٠٠	٢,١	٧,٤
المجتمع المستهدف > ٣٠٠٠٠	١,٢	٧,٨
المجتمع المستهدف > ٥٠٠٠٠	١,٨	٩,٢
المجتمع المستهدف > ١٠٠٠٠٠	٢,٢	٦,٥
المجتمع المستهدف ≤ ١٠٠٠٠٠	٢,٦	٧,١

مثال: مكتبة مدرسية ما، بلغ عدد إعارات خلال عام ٧٦٦١٠ عملية إعارة خارجية، كما تمت المكتبة ٣٢٦٤٠ عملية استخدام داخلي خلال العام نفسه، وإجمالي عدد أوعية المعلومات بها يبلغ ٣٢٠٠٠ وعاء معلومات.

كيف يتم حساب معدل الدوران لكل وعاء بتلك المكتبة؟

الطريقة:

أ = إجمالي عدد الإعارات الخارجية خلال عام = ٧٦٦١٠ إعارة.

ب = عدد الاستخدام الداخلي لأوعية المعلومات = ٣٢٦٤٠ عملية.

ج = إجمالي عدد أوعية المعلومات = ٣٢٠٠٠

معدل دوران أوعية المعلومات = (أ + ب) ÷ ج

معدل دوران (أوعية المعلومات) = (٧٦٦١٠ + ٣٢٦٤٠) ÷ ٣٢٠٠٠

إذاً معدل دوران أوعية المعلومات بتلك المكتبة = ٣,٤

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- إتاحة العناوين المطلوبة.
- عدد المجتمع المستهدف.

يتأثر بـ:

- عدد النسخ من كل عنوان خاصة العناوين الأكثر طلبا.
- تكوين مجموعة المجموعات بالنسبة الي طلبات المستفيدين.
- المدد القياسية للاستعارة في المكتبة، والمدد المخصصة لاستعارة عناوين يشتد الطلب عليها.
- عدد النسخ المصرح باستعارتها معا في نفس الوقت.
- عدد النسخ المحجوزة للتجليد، أو لأسباب فنية أخري، سرعة إعادة الترفيف.

- أنشطة المكتبات ومهارات القائمين بها في مجال تنشيط العمل المكتبي.

كما يلاحظ أن الدرجات العالية تعكس معدلات عالية من الإتاحة، والدرجات المتدنية تعكس معدلات إتاحة أقل، ويتوقع حدوث تباين موسمي ملحوظ في بعض المكتبات خلال أسبوع أو يوم.

١٨. معدل الإعارات لكل مستفيد نشط

المؤشر: معدل الإعارات لكل مستفيد نشط.

التعريف: حساب معدل الإعارات لكل مستفيد نشط خلال العام.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي عدد الإعارات خلال عام.

(ب): عدد المستفيدين النشطين خلال الفترة الزمنية نفسها.

مثال: مكتبة مدرسية ما، عدد الإعارات خلال عام لها ٥٠٠٠٠ عملية إعارة، وعدد المستفيدين النشطين ٢٠٠٠ مستفيد. كيف يتم حساب معدل معد الإعارات لكل مستفيد نشط لتلك المكتبة؟

الطريقة:

أ = إجمالي عدد الإعارات خلال عام = ٥٠٠٠ عملية إعارة.

ب = عدد المستفيدين النشطين خلال الفترة نفسها = ٢٠٠٠ مستفيد.

معدل الإعارات لكل مستفيد نشط = أ ÷ ب

معدل الإعارات لكل مستفيد نشط = ٥٠٠٠٠ ÷ ٢٠٠٠=٢,٥

إذاً معدل الإعارات لكل مستفيد نشط بتلك المكتبة = ٢,٥ عملية إعارة.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- معدل دوران أوعية المعلومات.
- الإعارات لكل فرد.

يتأثر بـ:

- سياسة الاستبعاد.
- عدد العناوين.
- نسبة الأوعية المستعارة إلى غير المستعارة.
- المدة المحددة للاستعارة.

١٩. الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد

المؤشر: الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد.

التعريف: تقييم كم استخدام أوعية المعلومات داخل المكتبة.

الطريقة / المعادلة: (أ ÷ ب × ج) ÷ د حيث

(أ): عدد الأوعية المحصاة أثناء فترة اخذ العينات.

(ب): عدد أيام العمل في مدة اخذ العينات.

(ج): إجمالي عدد أيام العمل في سنة كاملة.

(د): عدد أفراد المجتمع المستهدف.

الطريقة:

تحدد مدة معينة لأخذ العينات، ويطلب من المستفيدين خلال هذه المدة عدم إعادة ترفيف الأوعية المستخدمة في المكتبة، ويحصى عدد الأوعية قبل إعادة

الترفيف من خلال تسجيل للكتب المستخدمة على النظام الآلي المستخدم بالمكتبة.

مثال: مكتبة ما عدد الأوعية المحصاة أثناء فترة أخذ عينة من أوعية المعلومات لحساب عدد الأوعية المستخدمة داخل المكتبة هي ٣٠٠ وعاء خلال ٦ أيام، وبحساب عدد أيام العمل في العام وجد أنها ٢٧٠ يوم، كما أن عدد أفراد المجتمع المستهدف هو ٢٥٠٠ فرد.

كيف يتم حساب عدد أوعية المعلومات التي استخدمت داخلياً دون أن تعار خارج المكتبة؟

أ = عدد الأوعية المحصاة أثناء فترة أخذ العينات = ٣٠٠ وعاء،

ب = عدد أيام العمل في مدة أخذ العينات = ٦ أيام،

ج = إجمالي عدد أيام العمل في عام كامل = ٢٧٠ يوم

د = عدد أفراد المجتمع المستهدف = ٢٥٠٠

الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد = (أ ÷ ب × ج) ÷ د

الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد = (٣٠٠ ÷ ٦ × ٢٧٠)÷ ٢٥٠٠

إذاً الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد خلال عام بتلك المكتبة = ٥,٤ وعاء.

قد تدلّ تلك النتيجة على ارتباط العملية التعليمية بتلك المدرسة باجراء الأبحاث مما دفع الطلبة إلى المكتبة لإستخدام أوعية المعلومات

الارتباطات:

أنظر أيضاً: الإعارات لكل فرد.

يتأثر بـ:

- قد يستخدم الوعاء أكثر من مرة قبل إعادة ترفيفه.
- قد لا يستخدم الوعاء رغم نزوله من على الرف.

٢٠. الإعارات لكل فرد

المؤشر: الإعارات لكل فرد.

التعريف: إجمالي عدد الاستعارات خلال عام مقسوماً على عدد أفراد المجتمع المستهدف. ويهدف هذا المؤشر إلى: تقييم معدل استخدام المجتمع المستهدف لمقتنيات المكتبة المدرسية- تقييم كفاءة أوعية المعلومات وقدرة المكتبة علي ترويج استخدامها.

الطريقة / المعادلة: أ ÷ ب حيث

(أ): عدد الإعارات خلال عام.

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف.

الحدان الأدنى والأقصى:

- الحد الأدنى ٨,٤ إعارة لكل مستفيد خلال عام.
- الحد الأقصى ١٠,٣ إعارة لكل مستفيد خلال عام.

مثال: مكتبة مدرسية ما، بلغ إجمالي عدد الإعارات إلى ١٢٠٠٠ عملية إعارة خلال عام، وعدد أفراد المجتمع المستهدف ٢٥٠٠ فرد. كيف يتم حساب نصيب كل فرد من الإعارات؟

أ : عدد الإعارات خلال عام = ١٢٠٠٠

ب : عدد أفراد المجتمع المستهدف = ٢٥٠٠

الإعارات لكل فرد = أ ÷ ب

الإعارات لكل فرد = ١٢٠٠٠ ÷ ٢٥٠٠

إذاً الإعارات لكل فرد من المجتمع المستهدف في العام لتلك المكتبة = ٤,٨ عملية إعارة.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- معدل دوران أوعية المعلومات.
- الإعارات لكل مستفيد نشط.

يتأثر بـ:

- الظروف الدراسية.
- المتغيرات التعليمية.
- المتغيرات الاجتماعية.
- المتغيرات الاقتصادية.

٢١. عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد

المؤشر: عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد.

التعريف: تقدير إلى أي مدى تتوفر المصادر الإلكترونية الملائمة لمجال اهتمام المستفيدين،وتحسب على أساس عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها جزئيا أو كليا من كل مصدر إلكترونى مقسوماً على عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته في فترة زمنية محددة .

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها من مصدر إلكترونى معين في فترة زمنية محددة.

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته.

مثال: مكتبة مدرسية ما، بلغ إجمالي عدد الوحدات التي تم تحميلها من مصدر إلكترونى معين ١٥٠ وحدة، وذلك خلال فترة ثلاثة أشهر، في حين بلغ عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته ٢٥٠٠ فرد،

كيف يتم عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد ؟

أ = عدد الوحدات التي تم تحميلها من مصدر إلكترونى معين =١٥٠ وحدة،

ب = عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته = ٢٥٠٠ فرد

عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد = أ ÷ ب

عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد = ١٥٠ ÷ ٢٥٠٠

إذاً عدد وحدات المحتوى التي يتم تحميلها لكل فرد = ٠,٠٦

الارتباطات:

أنظر أيضاً: تكلفة التحميل لكل وحدة محتوى.

يتأثر بـ:

- ميزانية المكتبة.
- نوعية المستفيدين.
- مدى اهتمام المكتبة بالتطور الإلكتروني.

ب- الوصول

٢٢. الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية لكل مستفيد للمكتبة في العام

المؤشر: معدل الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية لكل مستفيد للمكتبة المدرسية في العام.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لبيان مدى إقبال المستفيدين على الزيارات الميدانية وزيارة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت وموقع الفهرس الآلي والمكتبة الإلكترونية أو التعامل مع الملفات الإلكترونية وقواعد البيانات، ولا تشمل الزيارات الافتراضية من داخل مبنى المكتبة لأن هذه تم احتسابها ضمن الزيارات الميدانية، وبحساب عدد هذه الزيارات الافتراضية والميدانية مقسوماً على عدد المجتمع المستهدف ينتج معدل الزيارات لكل مستفيد.

ويقصد بالمجتمع المستهدف (الطلبة والمدرسين والعاملين الإداريين).

الطريقة / المعادلة:

(أ + ب) ÷ ج حيث

(أ): إجمالي عدد الزيارات المادية.

(ب): عدد الزيارات الافتراضية.

(ج): عدد المجتمع المستهدف.

مثال: مكتبة مدرسية ما يبلغ عدد الزيارات المادية لمبني المكتبة خلال العام ٢٠٠٠ زيارة، كما يبلغ عدد الزيارات الافتراضية للمكتبة (من خارج مبنى المكتبة) ٦٠٠٠ زيارة افتراضية، وعدد أفراد المجتمع المستهدف ٢٥٠٠ فرد.

كيف يتم حساب عدد الزيارات المادية والافتراضية للمكتبة لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف؟

معدل الزيارات المادية والافتراضية للمكتبة خلال عام = (أ + ب) ÷ ج
معدل الزيارات المادية والافتراضية للمكتبة خلال عام
= (٢٠٠٠ + ٦٠٠٠) ÷ ٢٥٠٠

إذاً معدل الزيارات المادية والافتراضية للمكتبة لكل فرد من أفراد المجتمع المستهدف خلال عام = ٣,٢ زيارة.

الارتباطات:

أنظر أيضا :

- تكلفة كل زيارة للمستفيد.

يتأثر بـ :

- عدد المكتبات العامة فى المنطقة والحي المستهدف.
- ثقافة المجتمع وتأثير المكتبة عليه.

٢٣. النسبة المئوية لطلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين

المؤشر: النسبة المئوية لطلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لقياس النسبة المئوية لطلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً خلال فترة زمنية محددة مقابل العدد الكلي لطلبات المعلومات المرسلة من المستفيدين إلكترونياً أو غير إلكترونياً خلال نفس الفترة الزمنية، وذلك بحساب إجمالي عدد طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين مقسوماً على إجمالي عدد الطلبات المرسلة إلكترونياً أو غير إلكترونياً سواء من داخل المكتبة أو خارجها.

وكلما زادت النسبة دلّ على زيادة اهتمام المستفيد بالخدمات الإلكترونية وسهولة استخدامها، أو تعذر وصول المستفيد لمقر المكتبة، أو عدم موائمة مواعيد فتحها له، وإن كان المهم هو الرد على تلك الطلبات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين خلال فترة زمنية محددة (شهر).

(ب): العدد الكلي لطلبات المعلومات المرسلة من المستفيدين إلكترونياً أو غير إلكترونياً خلال نفس الفترة (شهر).

مثال: عدد طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً أو غير إلكترونياً خلال شهر٨٠٠ طلب منها ٥٠٠ طلب مرسل إلكترونياً.

النسبة المئوية للطلبات المرسلة إلكترونياً =(٥٠٠÷ ٨٠٠) × ١٠٠

إذاً النسبة المئوية للطلبات المرسلة إلكترونياً = ٦٢,٥ ٪

الارتباطات:

أنظر أيضا :

- نسبة عدد أفراد المجتمع المستهدف الوصول إليهم.
- الزيارات الفعلية والافتراضية.
- النسبة المئوية للرد على طلبات المعلومات المرسلة إلكترونياً من المستفيدين.

يتأثر بــ :

- الرد على طلبات المستفيدين.
- ومعدل سرعة الرد.
- سهولة استخدام والوصول إلى الخدمات الإلكترونية.
- تلبية طلبات مجتمع المستفيدين.

٢٤. حضور الأعضاء لأحداث المكتبة لكل فرد

المؤشر: حضور المستفيدين في دروس التدريب أثناء فترة زمنية معينة لكل ١٠٠٠ من المجتمع المستهدف.

التعريف: تقدير مدى جذب أحداث المكتبة للطلبة والمدرسين والعاملين الإداريين). وغالباً ما يطبق في المكتبات العامة ولكنه قد يطبق أيضا في المكتبات الأخرى التي تقدم أحداث متنوعة لساكنيها.

يعرف تدريب المستفيدين بأنه برنامج تدريبي أنشئ مع خطة دروس معينة ترتبط بأهداف ومخرجات محددة لاستخدام المكتبة أو خدمات المعلومات الأخرى.

عندما يحضر الشخص الواحد أكثر من نشاط يتم حسابه في كل مرة.

الطريقة / المعادلة: قم بحساب عدد الحضور لكل حدث مكتبي، ثم اجمعها على مدار عام .

(أ + ب) ÷ ج × ١٠٠٠ حيث

(أ): عدد الحضور جلسات تعليمات المكتبة (تطبيقات- جولات إرشادية..)

(ب): عدد حضور الجلسات التفاعلية

(ج): عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته

وتقرب النتيجة لأقرب رقم صحيح.

مثال: قام عدد ٩٠ طالب بحضور جلسات تعليمات المكتبة، بينما قام ١٢٠ طالب آخر بحضور الجلسات التفاعلية، في حين بلغ إجمالي عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته ٣٠٠٠ (الطلبة والمدرسين والعاملين الإداريين).

كيف يتم حساب حضور الاعضاء لاحداث المكتبة لكل فرد؟

الطريقة:

يتم حساب عدد الأشخاص الذين حضروا جولات إرشادية، جلسات تعليمات المكتبة خلال مدة عام، ويتم حساب عدد الذين حضروا الجلسات التفاعلية ونماذج التدريب على الخط المباشر خلال نفس الفترة.

(أ + ب) ÷ ج × ١٠٠٠

(أ) = عدد الحضور جلسات تعليمات المكتبة (تطبيقات- جولات إرشادية..)

= ٩٠

(ب) = عدد حضور الجلسات التفاعلية= ١٢٠

(ج) = عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته = ٣٠٠٠

إذاً حضور الاعضاء لاحداث المكتبة لكل فرد =٧٠٪ من المجتمع المستهدف .

الارتباطات:

يوضح المؤشر معلومات عن عدم ملاءمة أحداث المكتبة المدرسية للمجتمع المستهدف في بعض المناطق واحتياجها الى التطوير في مناطق أخرى.

أنظر أيضا: عدد المستفيدين الملتزمين بمتابعة التدريب لكل فرد.

٢٥. عدد المستفيدين الملتزمين بحضورالتدريب على الخدمات الإلكترونية لكل فرد

المؤشر: عدد المستفيدين الملتزمين بحضور برامج خدمات التدريب الإلكتروني .

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لقياس نجاح المكتبة المدرسية في الوصول للمستفيدين من خلال التدريب على الخدمات الإلكترونية والوصول إليها.

يتم حساب عدد المستفيدين من كل الدورات التدريبية ذات الصلة بالخدمات الإلكترونية خلال فترة محددة (عام) وإجمالي مجتمع المستفيدين المستهدف خلال نفس الفترة.

وكلما زادت النسبة دلّ ذلك على اهتمام المكتبة بتدريب المستفيدين وتوعيتهم، إلا أن ذلك لا يقيم جودة هذا التدريب.

الطريقة / المعادلة:

(أ + ب) ÷ ج حيث

(أ): عدد الملتزمين بحضور الدورات التدريبية على الخدمات الإلكترونية.

(ب): عدد الحضور لجلسات برامج التدريب على الخط المباشر للخدمات الإلكترونية.

(ج): الجمهور الإجمالي المطلوب خدمته.

مثال: عدد الملتزمين بحضور التدريب وحضور جلسات برامج التدريب على الخط المباشر والجولات داخل المكتبة خلال عام وصل إلى ٤٥٠ مستفيد فى حين أن المجتمع المستهدف ٣٠٠٠ فرد.

نسبة المستفيدين من التدريب على الخدمات الإلكترونية = (٤٥٠ ÷ ٣٠٠٠) × ١٠٠ = ١٥٪

ج- التسهيلات

٢٦. الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد

المؤشر: الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد.

التعريف: حساب كل الأماكن المتاحة للجلوس والقراءة داخل المكتبة المدرسية.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠٠ حيث

(أ): عدد المقاعد المخصصة للجلوس.

(ب): عدد أفراد المجتمع المستهدف.

مثال: عدد المقاعد والأماكن المتاحة للجلوس والقراءة داخل مكتبة مدرسية ما ٩٠ مقعدًا، بينما يبلغ عدد الجمهور المستهدف بتلك المكتبة ٢٥٠٠ فرد، كيف يتم حساب الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد من أفراد المجتمع المستهدف؟

أ = ٩٠ مقعدًا.

ب = ٢٥٠٠ فردًا.

الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد = (أ ÷ ب) × ١٠٠٠

الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد = (٩٠ ÷ ٢٥٠٠) × ١٠٠٠

إذاً الأماكن المتاحة للجلوس لكل ١٠٠٠ فرد بتلك المكتبة = ٣٦ مقعدًا أو مكانًا مخصصًا للجلوس.

الارتباطات:

أنظر أيضا :

- المساحة المخصصة المستفيد بالمتر المربع لكل ١٠٠٠ فرد.

٢٧- معدل استخدام محطات العمل

المؤشر: معدل إستخدام محطات العمل.

التعريف: قياس المعدل الإجمالي لإستخدام محطات العمل التي تتعامل معها. يتم حساب عدد المحطات المتاحة للمستفيدين ولا تتضمن محطات العمل التى لا تعمل أو فى الصيانة ثم تقسم على إجمالى محطات العمل خلال شهر .

ينحصر الناتج بين ٠ و ١٠٠ ٪، وتعني النسبة الأعلى أن المحطة تعمل بكثافة أو أن هناك أحمالاً زائدة عليها، وربما يشير هذا إلى حاجتها لمصادر أخرى مساعدة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): متوسط عدد المحطات المستخدمة.

(ب): متوسط مجموع عدد المحطات المتوفرة .

مثال: عدد المحطات العاملة ١٠٠ محطة عمل، والإجمالى للمحطات ١١٠

فيكون المؤشر = ١٠٠÷١١٠×١٠٠= ٩١٪

إذًا معدل إستخدام محطات العمل=٩١٪.

الارتباطات:

أنظر أيضا : عدد ساعات محطات العمل المتاحة لكل فرد.

يتأثر بـ : صيانة محطات العمل وإجمالى محطات العمل المتاحة للمستفيد

٢٨. نسبة المستفيدين المستهدفين الذين تم الوصول اليهم (الأعضاء النشطين إلى المجتمع المستهدف)

المؤشر: نسبة الأعضاء النشطين إلى المجتمع المستهدف.

التعريف: عدد المستعيرين المنتمين إلى المجتمع المستهدف(الطلبة والمدرسين والعاملين الإداريين) مقسوماً على إجمالي عدد أفراد المجتمع المستهدف. ويحسب عدد المستعيرين عن طريق سجلات الاستعارة أو من خلال النظام الآلي المطبق بالمكتبة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ) : عدد المستعيرين المنتمين إلى المجتمع المستهدف.

(ب) : إجمالي عدد أفراد المجتمع المستهدف.

مثال: عدد المستعيرين المنتمين للمجتمع المستهدف بمكتبة مدرسية ما، ٢٠٠٠ فرد، بينما عدد أفراد المجتمع المستهدف ٢٥٠٠ فرد. كيف يتم حساب نسبة الأعضاء النشطين إلى المجتمع المستهدف؟

أ = ٢٠٠٠ فرد

ب = ٢٥٠٠ فرد

نسبة المستفيدين المستهدفين الذين تم الوصول إليهم = (أ ÷ ب) × ١٠٠

نسبة المستفيدين المستهدفين الذين تم الوصول إليهم

= (٢٠٠٠ ÷ ٢٥٠٠) × ١٠٠

إذاً نسبة المستفيدين المستهدفين الذين تم الوصول = ٨٠ ٪ تقريباً.

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- زيارات المكتبة لكل فرد.
- الاستخدام الداخلي للمكتبة.
- مجمل حركة المقتنيات.
- معدل دوران الأوعية.
- الأوعية المعارة لكل فرد.
- معدل فقد المشتركين النشطين.

قد يتأثر بعض أفراد المجتمع المستهدف الذين يستخدمون المكتبة بعوامل كثيرة خارجة عن سيطرة المكتبة، منها:

- طرق التدريس.
- مستوى الدعم المالي للطلاب.
- عادات شراء الكتب.
- الظروف الاجتماعية السائدة.
- المناخ الاقتصادي.

٢٩. رضا المستفيدين

المؤشر: قياس درجة رضا المستفيدين

التعريف: تقييم رضا المستفيد عن مجمل خدمات المكتبة المدسية،أو عن خدمة أو أكثر من خدمات المكتبة.

يمكن مقارنة المكتبة مع نفسها خلال فترات زمنية مختلفة، كما يمكن المقارنة بين المكتبات المدرسية المحتلفة عندما تتشابه في الظروف .

كما يستخدم هذا المؤشر لتقييم فئات معينة مثل (طلاب المدرسة،المدرسين، العاملين الإداريين)

كما يستخدم لقياس ملاحظات المستفيدين حول الخدمات العامة مثل: عدد ساعات العمل، وإتاحة الاوعية، وخدمات الإعارة بين المكتبات، والخدمة المرجعية والإرشاد، وتدريب المستفيدين، ووجهة نظر موظفي المكتبة، وإجمالي الخدمات المكتبية.

الطريقة / المعادلة:

يجب عمل استبيان لقياس رضا المستفيدين لكل خدمة من خدمات المكتبة المدرسية .

مثال: لقياس النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن خدمة الإعارة الخارجية في مكتبة مدرسية ما، نقوم بعمل استبيان يتضمن السؤال التالي: ما رأيك في خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبة؟

م	السؤال عن الخدمة	١	٢	٣	٤	٥
	ما رأيك في خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبة؟					

حيث يشير الرقم (١) إلى أقل نسبة رضا ، و يشير الرقم (٥) إلى أعلى نسبة رضا.

ونفترض أن عدد أعضاء المكتبة الذين أجابوا عن الإستبيان ٢٠٠ فرد(يفترض أن يتم ضرب هذا الرقم × ٥ لنحصل على أعلى درجة رضا) = ١٠٠٠

وكان عدد الأفراد الذين أجابوا على كل رقم كالتالي:

الرقم ١ (أقل نسبة رضا) = ١٥ فردًا.

الرقم ٢ = ٣٥ فردًا.

الرقم ٣ = ٢٠ فردًا.

الرقم ٤ = ٥٥ فردًا.

الرقم ٥ (أقل نسبة رضا) = ٧٥ فردًا.

أ = عدد الذين أجابوا برقم (١) × ١ = ١٥ × ١ = ١٥

ب = عدد الذين أجابوا برقم (٢) × ٢ = ٣٥ × ٢ = ٧٠

ج = عدد الذين أجابوا برقم (٣) × ٣ = ٢٠ × ٣ = ٦٠

د = عدد الذين أجابوا برقم (٤) × ٤ = ٥٥ × ٤ = ٢٢٠

هـ = عدد الذين أجابوا برقم (٥) × ٥ = ٧٥ × ٥ = ٣٧٥

مجموع الدرجات = ١٥ + ٧٠ + ٦٠ + ٢٢٠ + ٣٧٥ = ٧٤٠

ز = مجموع درجات الاستبيان = ٧٤٠

و = أعلى درجة رضا= (عدد الأفراد الذين أجابوا عن الإستبيان = ٢٠٠× ٥ (أعلى درجة رضا)= ١٠٠٠

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (ز ÷ و) × ١٠٠

النسبة المئوية لرضا المستفيدين = (٧٤٠ ÷ ١٠٠٠) × ١٠٠=٧٤٪

إذاً النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن خدمة الإعارة الخارجية بتلك المكتبة = ٧٤ ٪

ملحوظة: لقياس رضا المستفيدين عن مجموعة من خدمات المكتبة يمكن عمل استبيان واحد شامل تلك الخدمات جميعاً.

٣- الكفاءة

أ- المجموعات

٣٠. تكلفة كل إعارة

المؤشر: تكلفة كل عملية إعارة.

التعريف: حساب إجمالي النفقات المتكررة خلال عام مالي مقسوماً على عدد الإعارات في الفترة نفسها مقرباً بالدولار. ويهدف هذا المؤشر إلى تقدير تكلفة خدمات المكتبة المرتبطة بعدد الإعارات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي النفقات خلال عام مالي.

(ب): إجمالي الاستعارات خلال العام نفسه.

مثال: مكتبة مدرسية ما بلغ إجمالي نفقاتها خلال عام مالي ٥٠٠٠٠ $، وبلغ عدد الإعارات خلال العام نفسه ٩٠٠٠٠ عملية إعارة. كيف يتم حساب تكلفة كل إعارة لأوعية المعلومات ؟

أ : إجمالي النفقات خلال عام مالي = ٥٠٠٠٠ $

ب : عدد الإعارات خلال العام نفسه = ٩٠٠٠

تكلفة كل إعارة = أ ÷ ب

تكلفة كل إعارة = ٥٠٠٠٠ ÷ ٩٠٠٠٠

إذاً تكلفة كل إعارة لأوعية المعلومات خلال عام مالي لتلك المكتبة = ٠,٥٥ $

الارتباطات:

أنظر أيضاً:

- تكلفة كل جلسة إتصال.
- تكلفة كل وثيقة تم تحميلها.
- تكلفة كل وحدة محتوى تم تحميلها

يتأثر بـ:

- التكلفة لكل مستفيد.
- التكلفة لكل زيارة للمكتبة.

٣١. تكلفة كل زيارة مادية أو افتراضية إلى المكتبة.

المؤشر: تكلفة كل زيارة مادية أو افتراضية إلى المكتبة المدرسية .

التعريف: ويقصد به العلاقة بين ما ينفق على المكتبة (بدون الأصول الثابتة) وإجمالى استخدام المكتبة (عدد الزيارت للمكتبة)، ويتضمن ذلك النفقات الفعلية على العاملين والأوعية والمصاريف المعتادة والمتكررة. وتشيير النتائج إلى أن القيمة الأقل = القيمة الأفضل

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): إجمالي النفقات خلال عام.

(ب): إجمالي عدد الزيارات المادية والافتراضية.

مثال: تنفق مكتبة ما مبلغ ٥٠٠٠٠ $، بينما يبلغ عدد الزيارات ٤٠٠٠ زيارة، كيف يتم حساب تكلفة كل زيارة مادية أو افتراضية لتلك المكتبة؟

أ = ٥٠,٠٠٠ $

ب = ٤٠٠٠ زيارة

تكلفة الزيارة في العام = أ ÷ ب = ٥٠,٠٠٠ ÷ ٤٠٠٠

إذاً تكلفة كل زيارة إلى المكتبة في العام =١٢,٥ $

الارتباطات:

يتأثر ب:

- الميزانية.
- وخدمات المكتبة
- أيام العطلات الرسمية والمناسبات والأجازات.

ب- الوصول

٣٢. الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء

المؤشر: تقييم درجة فعالية موردي الأوعية للمكتبات من حيث السرعة.
التعريف: هو عدد الأيام الوسيطة بين تاريخ إصدار أمر الشراء لوعاء، وتاريخ وروده إلي المكتبة، لا يتضمن الهدايا، التبادلّ.

الطريقة / المعادلة:

بالنسبة للمكتبات المزودة بنظام التزويد الآلي يتم مراجعة كل المنفردات التي تم طلب شرائها حديثا،أو التي استلمتها المكتبة حديثا في ملف خاص بالطلبات من حيث :

- تاريخ أمر الشراء
- تاريخ الاستلام
- اسم المورد

ويحسب لكل عنوان عدد الأيام بين طلبات الشراء،والاستلام،ثم ترتب العناوين وفقا لعدد الأيام المنقضية فيكون الزمن الأوسط لتزويد الوعاء هو عدد الأيام في منتصف قائمة الترتيب.

الطريقة / المعادلة:

اذا كان عدد العناوين زوجيًا فيكون الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء فيتم حساب الزمن الأوسط كالآتي:

(أ + ب) ÷ ٢ حيث أ ، ب هما القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الترتيب

وقد تؤدي القرارات الإدارية على هذه النتائج إلى:

- إصدار طلبات الشراء على الخط المباشر.
- اتباع خطط التزويد ذات الاتفاق المسبق.
- تحسين إجراءات المطالبة بالطلبات المتأخرة.
- تغيير الموردين.
- تحسين أداء الموردين عند إبلاغهم بنتائج الدراسة .

الارتباطات:

أنظر أيضًا:

- الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء

يتأثر بـ :

- اتباع نظام تزويد آلي من خلال الخط المباشر.
- الإجراءات الإدارية المتبعة في المكان من حيث السهولة أو التعقيد.

٣٣. الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء

المؤشر: الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء.

التعريف: العدد الأوسط من الأيام بين وصول الوعاء إلى المكتبة ويوم إتاحته للمستفيد على الرفوف.

ويهدف هذا المؤشر إلى تقييم مدى فعالية الأشكال المختلفة للمعالجة الفنية من جهة السرعة ، وتشمل الأشكال المختلفة للمعالجة الفنية كل مراحل معالجة

الكتاب : الاستلام متضمناً المعالجة الإدارية – الفهرسة الوصفية - الفهرسة الموضوعية - التجهيز للتجليد – التجليد – الترفيف.

الطريقة / المعادلة:

(أ + ب) ÷ ٢ حيث

(أ)، (ب) : القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الترتيب.

الطريقة:

يحسب لكل عنوان عدد الأيام ما بين وصوله وبين إتاحته للمستفيدين، وترتب العناوين وفقا لعدد الأيام المنقضية، ويكون الزمن الأوسط لمعالجة الكتاب هو حاصل جمع القيمتان الواقعتان من منتصف قائمة الترتيب مقسوماً على الرقم (٢) إذا كان العدد زوجيًا.

مثال: مكتبة مدرسية ما قامت بتزويد مجموعة من أوعية المعلومات يبلغ عددها ١٠ أوعية معلومات على فترات مختلفة على مدار شهر، وقد اختلف عدد الأيام المنقضية منذ يوم وصول الوعاء للمكتبة ولحظة إتاحته على الرفوف كالآتي:
٢ ، ٣، ١ ، ٥ ، ٤ ، ٦ ، ١ ، ٢ ، ١ ،٣.

كيف يتم حساب الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء؟

الطريقة:

نقوم بترتيب الأرقام ترتيب تصاعديًا من الأصغر إلى الأكبر كالآتي:

١ – ١ – ١ – ٢ – ٢ – ٣ – ٣ – ٤ – ٥ - ٦

(أ)، (ب) = القيمتان الواقعتان في منتصف قائمة الترتيب.

أ = ٢

ب = ٣

الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء = (أ + ب) ÷ ٢

الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء = (٢ + ٣) ÷ ٢

إذاً الزمن الأوسط لمعالجة الوعاء بتلك المكتبة = ٢,٥ يومًا.

الارتباطات:

بعد جمع البيانات لكل مراحل المعالجة يمكن أن يشير هذا المؤشر إلى :

- فشل في نتائج الإجراءات.
- التأخير بسبب تراكم العمل وتأجيله.
- التأخير بسبب الأعباء الزائدة.

قد يتطلب الأمر لبعض الإجراءات الادارية لتحقيق انسيابية المعالجة الفنية وهى:

- زيادة عدد العاملين.
- رفع كفاءة العاملين من خلال الدورات التدريبية.

ج- العاملون

٣٤. نسبة العاملين في الخدمة إلى إجمالي العاملين

المؤشر: نسبة العاملين في الخدمات العامة.

التعريف: تقدير جهود المكتبة العامة الموجهة الى خدمة المستفيدين، غير الخدمات الخلفية(الفهرسة ، لتصنيف ، ...الخ)

أي عدد العاملين دوام كامل في خدمات المستفيدين المباشرة، كنسبة مئوية من العاملين دوام كامل في المكتبة، تشمل الخدمة: الإعارة، والمراجع، والإعارة بين المكتبات، وتعليم المستفيدين، والتصوير، والترفيف واسترجاع المواد والوصول إليها.

الطريقة / المعادلة:

من خلال الميزانية المعطاة للمكتبة يتم تحديد عددالعاملين دوام كامل الذين قضوا مدة عام كامل وعدد العاملين دوام جزئي أو الذين عملوا فترات معينة أثناء العام.

الأشخاص ذوي المسئوليات المزدوجة يتم تقدير الوقت الذي يقضونه في خدمة المستفيدين فقط.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العاملين دوام كامل في مهام تتعلق بخدمة المستفيدين.

(ب): إجمالي عدد العاملين دوام كامل في المكتبة.

مثال: مكتبة مدرسية ما، لديها عدد ٣ من العاملين الذين يعملون (دوام كامل) في خدمات المستفيدين، بينما يبلغ إجمالي العاملين (دوام كامل) ٤

أ ÷ ب × ١٠٠

=٣÷٤ = ٧٥٪

إذاً نسبة العاملين في الخدمة الى إجمالي العاملين = ٧٥ ٪

الارتباطات:

أنظر أيضا :

- نسبة المستفيدين المستهدف الوصول اليهم .

يتأثر بـ :

- مهمة المكتبة.
- نوع العملاء (أطفال، كبار).
- عدد نقاط الخدمة.
- عدد ساعات الفتح.
- ملائمة المقتنيات للارفف المفتوحة
- تنوع الخدات المقدمة.
- دعم النظام الآلي و الخدمات الفنية

٣٥. نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية

المؤشر: نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية.
التعريف: متوسط عدد أوعية المعلومات (المطبوعة والوثائق الإلكترونية) المطلوب معالجتها فنياً (فهرستها) مقسوماً على عدد العاملين خلال فترة زمنية محددة، ويتم حساب عدد العاملين (جزء من الوقت) بمضاهاتهم مع العاملين دوام كامل. (مثال: إذا كان لدينا ٣ عاملين (أخصائيي مكتبات) أحدهم يعمل دوام كامل، والثاني يعمل نصف الوقت والثالث ربع الوقت، يكون عدد الموظفين = ١ + ٠,٥ + ٠,٢٥ = ١,٧٥ عامل دوام كامل)

ويهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى ما ينتجه الفرد من معالجة فنية لأوعية المعلومات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ) : عدد المواد التي تم معالجتها فنياً (التزويد والفهرسة).

(ب) : عدد العاملين (دوام كامل) المشاركين في عمليات التزويد والفهرسة.

مثال: مكتبة مدرسية ما ، قامت بتزويد مجموعة من أوعية المعلومات يبلغ عددها ٤٠٠ وعاء معلومات خلال عام، وقام بعملية التزويد والفهرسة مجموعة من العاملين دوام كامل يبلغ عددهم ١ أخصائيي مكتبات إضافة إلى عدد ٣ أخصائيي مكتبات آخرين يعملون نصف الوقت، وأخصائي مكتبات أخير يعمل ربع الوقت.

كيف يتم حساب نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية؟

(أ) = عدد المواد التي تم معالجتها فنياً (التزويد والفهرسة) = ٤٠٠ وعاء.

(ب) = عدد العاملين (دوام كامل) المشاركين في عمليات التزويد والفهرسة = ١ + ١,٥ + ٠,٢٥ = ٢,٧٥ عامل (دوام كامل)

نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية = أ ÷ ب

نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية = ٤٠٠ ÷ ٢,٧٥

إذاً نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية خلال عام بتلك المكتبة = ١٤٥,٤٥ وعاء تقريباً

د- عام

٣٦. نفقات المكتبة لكل مستفيد في العام

المؤشر: تقدير تكلفة خدمات المكتبة بالنسبة الى عدد المستفيدين.

التعريف: ويقصد بنفقات المكتبة المدرسية كل ما تنفقه المكتبة العامة عدا تكلفة أوعية المعلومات المصادر الإلكترونية والأصول الثابثة. ويقصد بالمستفيد كل من قام بزيارة المكتبة أو قام بعملية استعارة خارجية من المكتبة (ولا تشمل عملية الاستخدام الداخلي لأوعية المعلومات)

الطريقة / المعادلة:

تحدد عينة ممثلة من المجتمع تحديدا عشوائيا ،ويتم سؤال كل فرد فيها عما اذا كان قد زار المكتبة او استفاد من خدماتها.

احسب إجمالي النفقات الجارية لعام مالي واحد مستخدما بيانات الحسابات او الميزانية؟

(أ ÷ د) × (ج ÷ ب)   حيث

(أ): إجمالي النفقات في سنة كاملة.

(ب): عدد من اجابوا بنعم في العينة الأولى.

(ج): عدد أفراد العينة.

(د): عدد أفراد المجتمع المستهدف خدمته .

أو

(أ ÷ ب)   حيث

(أ): إجمالي تكلفة عام كامل.

(ب): عدد المستعيرين خلال عام.

الحد الأدنى والأقصى:

- الحد الأدنى ٣٥ $.
- الحد الأقصى ٣٩ $.

مثال:أنفقت مكتبة مدرسية ما مبلغ ٥٠,٠٠٠ $، بينما يبلغ عدد المستفيدين ٢٢٠٠ مستفيد

أ = ٥٠,٠٠٠ $

ب = ٢٢٠٠ مستفيد

نفقات المكتبة لكل مستفيد في العام = أ ÷ ب

نفقات المكتبة لكل مستفيد في العام = ٥٠,٠٠٠ ÷ ٢٢٠٠

إذاً نفقات المكتبة المدرسية لكل مستفيد في العام = ٢٢,٧٢ $.

الارتباطات:

أنظر أيضا :

- تكلفة كل زيارة إلى المكتبة.
- تكلفة كل إعارة.
- النفقات على أوعية المعلومات لكل مستفيد في العام .

يتأثر بـ : يمكن استخدام هذا المؤشر لتفسير :

- فعالية تكلفة المكتبة على فترات زمنية مختلفة.

- قد يصلح المؤشر في تبرير إنفاق المال العام ويساعد علي فهم الفروق في التكاليف بين المكتبات المدرسية المتشابهة.
- قد تحدث مبالغة في التكلفة لكل مستفيد عندما تحصر هذه الطريقة أعداد المستعيرين فقط، وتتجاهل باقي المستفيدين الذين يحصلون على خدمات أخرى دون أن يستعيروا.

٤- التطوير والنمو

أ- المجموعات

٣٧. النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية

المؤشر: النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الإلكترونية مقابل الإنفاق على كل المجموعات.

التعريف: يستخدم هذا المؤشر لقياس بناء المكتبة المدرسية التي لديها مجموعات إلكترونية، وذلك بحساب نسبة ما ينفق على المجموعات الإلكترونية إلى ما ينفق على إجمالى المجموعات الإلكترونية والتقليدية المطبوعة سنويًا.

النفقات على المجموعات التقليدية تتضمن قيمة الشراء والتراخيص اللازمة للإستخدام ولا تتضمن التجليد أوتكلفة النقل، أما النفقات على المجموعات الإلكترونية تتضمن الإشتراكات سواء كانت دوريات أو قواعد بيانات وتصاريح الاستخدام والوصول إلى المعلومات، وإذا كانت المكتبة مشتركة فى أية تكتلات خاصة بالمكتبة الإلكترونية تحسب تلك النفقات، كما تحسب النفقات التى تدفع عند عرض المستند ولاتتضمن نفقات توصيل

المستندات الإلكترونية أو الأجهزة والبرمجيات التى تستخدم مع المجموعات الإلكترونية مثل أجهزة الكمبيوتر والشبكة والبرمجيات التى تساعد على عرض وتصفح وطباعة المجموعات الإلكترونية .

وتتراوح هذه النسبة من ٤٪ إلى ٧٥٪ تبعًا لسياسة أوعية المعلومات بالمكتبة، والمكتبات الطبية والعلمية تحصل على أعلى النسب، أما المكتبات العامة فهى أقل النسب نظراً لطبيعة المجتمع المستهدف.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): الإنفاق على المجموعة الإلكترونية لمدة عام، ولا يتضمن ذلك التوصيل أو الأجهزة والشبكة والبرمجيات.

(ب): إجمالي النفقات على المجموعات الإلكترونية والتقليدية، ولا يتضمن ذلك توصيل أو نقل الوثائق أو التجليد .

مثال: مكتبة مدرسية ما تنفق سنويًا على إجمالى المجموعات التقليدية والإلكترونية ٣٠٠٠٠$ منها ٥٠٠٠$ على المجموعات الإلكترونية فقط .

المؤشر ٪ = ٥٠٠٠ ÷ ٣٠٠٠٠ = ٠,١٦ ٪

إذاً النسبة المئوية لنفقات إنشاء المجموعات الإلكترونية= ٠,١٦ ٪.

الارتباطات:

أنظر أيضا :

- معدل النفقات على أوعية المعلومات لكل مستفيد في العام.
- تحديث أوعية المعلومات.

يتأثر بـ :

- طلبات مجتمع المستفيدين.
- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالمكتبة.
- ميزانية التزويد .

ب- العاملون

٣٨. النسبة المئوية للعاملين المسئولين عن تقديم الخدمات الإلكترونية

المؤشر: عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون تقديم الخدمات الإلكترونية.

التعريف:. حساب عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية والإمداد بخدمات تكنولوجيا المعلومات مقابل إجمالي عدد العاملين بالمكتبة.

لا يشتمل على العاملين فى الخدمات المساعدة أو تدريب المستفيدين،أو خدمات الإنترنت.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية.

(ب): إجمالي عدد العاملين (دوام كامل).

مثال: مكتبة مدرسية ما يبلغ إجمالى العاملين بها ٤ عاملين، ويعمل فى تكنولوجيا المعلومات والأنشطة الإلكترونية عامل واحد فقط.

كيف يتم حساب عدد العاملين (دوام كامل) الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية؟

(أ) = ١

(ب) = ٢

(أ ÷ ب) × ١٠٠

(١÷٤) × ١٠٠= ٢٥ ٪

إذاً النسبة المئوية للعاملين الذين يقومون بتقديم الخدمات الإلكترونية =٢٥ ٪.

كلما زاد المؤشر دلّ ذلك على اهتمام المكتبة المدرسية بالخدمات الإلكترونية.

الارتباطات:

أنظر أيضا :

- عدد الملتزمين بحضور برامج التدريب الرسمية.

يتأثر بـ :

- عدد العاملين .
- صيانة محطات العمل والتدريب.

٣٩. عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين

المؤشر: عدد ساعات حضور الاعضاء العاملين بالمكتبة في دروس ساعات التدريب الرسمي مقسسوما على العدد الإجمالي للعاملين بالمكتبة.

التعريف: قياس التحسن في مهارات تقنية المعلومات لدى العاملين من خلال حضور دروس التدريب، ويهدف هذاالمؤشر إلى قياس مدى ما إذا كانت المكتبة تعطي أولوية لتنمية و تطوير العاملين.

الطريقة / المعادلة:

عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمي،ويمكن تعريفها من خلال حفظ سجل لحضور العاملين هذه الدروس وبحساب عدد ساعات ومدة هذه الدروس،مقسوما على العدد الإجمالي للعاملين.

(أ ÷ ب) × ١٠٠ حيث

(أ): عدد ساعات الحضور في دروس التدريب الرسمي خلال فترة زمنية معينة.

(ب): العدد الإجمالي للعاملين.

ويتضمن هذا المؤشر الدورات التدريبية الرسمية المخطط لها سواء كان القائم بالتدريب أحد العاملين بالمكتبة أو أحد الخبراء من خارج المكتبة، كما يتضمن هذا المؤشر الدورات التدريبية الرسمية التي تتم عبر الإنترنت. أما حضور المؤتمرات والتدريبات غير الرسمية فهي خارج مجال هذا المؤشر.

ويتضمن هذا المؤشر العاملين الأساسيين بالمكتبة، أما المتطوعين فهم خارج مجال هذا المؤشر.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) حيث

(أ): عدد ساعات حضور الدورات التدريبية.

(ب) = إجمالي عدد العاملين (دون المتطوعين).

مثال: مكتبة مدرسية ما بها ٦ عاملين أساسيين وتم تدريبهم تدريبات متخصصة متنوعة بلغ إجمالي عدد ساعات تلك التدريبات ٢٠٠ ساعة في العام، كيف يتم حساب عدد ساعات التدريب سنوياً مقابل إجمالي عدد العاملين؟

أ = ٢٠٠

ب = ٦

عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين

= أ ÷ ب

عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين

= ٢٠٠ ÷ ٦ = ٣٣,٣٣

إذاً عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين= ٣٣,٣٣ ساعة تدريب سنوياً.

مثال عملي : تشير (BIX, 2006) التي تستخدم عدد أيام التدريب مقابل عدد العاملين وذلك للمكتبات الأكاديمية، أن متوسط عدد أيام التدريب يتراوح بين ٢,٧٪ و ٣,٥٪ في مكتبات مختلفة، بينما تصل النسبة في المكتبات الوطنية والتي تحسب عدد (أيام التدريب مقابل الأشخاص)الى ٤,٤ كما في المكتبة

الوطنية بفرنسا، بينما المكتبة الوطنية بفنلندا تعطي احصائيات عن عدد أيام التدريب في العام في مقابل عدد العاملين ايضا وقد كانت النسبة ١٢٢٢ يوم تدريب في مقابل عدد ٢١٣ عامل (عام ٢٠٠٦) وكانت النتيجة ٥,٧٤ يوم لكل عامل، وهذه الأمثلة وإن كانت بعيدة عن نطاق المكتبات المدرسية، إلا أنها تعطي مؤشرًا لما ينبغي أن يكون عليه معدلات التدريب العالمية .

٤٠. نسبة المنح الخاصة أو الدخل الإضافي الذي تحققه المكتبة

المؤشر: يقيس المؤشر نجاح المكتبة في الحصول على مصادر دخل إضافية.
التعريف: قياس نسبة الحصول على منح خاصة أو هدايا أو دخل أو قيمة أنشطة أو إعلانات أو من الرعاة أو حصيلة بيع منتجات.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) ×١٠٠ حيث

(أ): الدخل الإضافي بواسطة المكتبة، يشمل ذلك المنح الخاصة بنفقات الاصول الثابتة غير المدفوعة بواسطة الوزارة المسئولة.
(ب): مجمل دخل المكتبة (تشمل ما أنفق على الأصول الثابتة) × ١٠٠

الدخل الإضافي بواسطة المكتبة يشمل دخل : توصيل الوثائق، والخدمات، والبيع، والإعلانات، والرعاة، والاهداءات...والتي تكون متاحة للمكتبة من أجل الإنفاق.

مثال: مكتبة عامة بلغ إجمالي الدخل بما تشمله من منح خاصة ١٠٠,٠٠٠ $، في حين أن مجمل الدخل لأصول المكتبة في عام مالي بلغ ٢,٠٠٠,٠٠٠ $.
كيف يتم حساب نسبة الحصول على منح أو هدايا أو دخل؟

(أ ÷ ب) × ١٠٠

حساب المنح الخاصة أو الدخل الإضافي الذي حققته المكتبة = ١٠٠,٠٠٠ ÷ ٢,٠٠٠,٠٠٠٠ = ٥ ٪

نسبة المنح الخاصة أو الدخل الإضافي الذي تحققه المكتبة =٥ ٪.

مثال عملي: تشير مؤشرات (BIX, 2006) التي تستخدم هذا المؤشر في المكتبات الأكاديمية أن متوسط الدخل يتراوح بين ٤,٨٪ و ٨,٨٪ في مكتبات مختلفة.

٤١. نسبة الموارد أو المخصصات المالية للمكتبة

المؤشر: حساب نسبة الموارد أو المخصصات المالية من المؤسسات التابعة لها المكتبة المدرسية.

التعريف: قياس نسبة الموارد أو المخصصات المالية من المؤسسات التابعة لها المكتبة أو الوزارة المسئولة ويشمل التزويد والخامات ومرتبات العاملين والنفقات الأساسية والدخل الذى يقدم لمرة واحدة أى غير دورى. ولايشمل الدخل المنح الخاصة والدخل الناتج من إيرادات المكتبة.

الطريقة / المعادلة:

(أ ÷ ب) × ١٠٠

(حاصل جمع جميع الموارد أو المخصصات المالية من المؤسسات التابعة لها المكتبة مقسومًا على أصول الوزارة او المؤسسة المسئولة عن المكتبة) × ١٠٠

حيث

(أ) = الموارد أو المخصصات المالية من المؤسسات التابعة لها المكتبة تشمل تكلفة التزويد والخامات وتشغيل العاملين، و النفقات الثابتة والدخل الذى يقدم لمرة واحدة أى غير دورى.

(ب) = الدخل المؤسسي في عام مالي ولكن لا تشتمل الصناديق والهبات الخاصة والدخل الإضافي بواسطة المكتبة.

مثال: مكتبة مدرسية ما بلغ إجمالي نسبة الموارد أو المخصصات المالية من المؤسسة التابعة لها المكتبة ٢٥٠,٠٠٠ $، في حين أن ميزانية الوزارة أو المؤسسة المسئولة عن المكتبة في عام مالي بلغ ٥,٠٠٠,٠٠٠$،

كيف يتم حساب نسبة الموارد أو المخصصات المالية من المؤسسات التابعة لها المكتبة المدرسية ؟

(أ ÷ ب) ×١٠٠

(أ) = كل الموارد أو المخصصات المالية من المؤسسات التابعة لها المكتبة أو الوزارة المسئولة تشمل تكلفة التزويد والخامات وتشغيل العاملين، و النفقات الثابتة والدخل الذى يقدم لمرة واحدة أى غير دورى.=٢٥٠,٠٠٠ $

(ب) = ميزانية المكتبة في عام مالي ولكن لا تشتمل الصناديق والهبات الخاصة والدخل الإضافي بواسطة المكتبة=٥,٠٠٠,٠٠٠ $

حساب نسبة الموارد أو المخصصات المالية من المؤسسات التابعة لها المكتبة (وزارة التربية و التعليم) =

٢٥٠,٠٠٠ ÷ ٥,٠٠٠,٠٠٠٠= ٥ ٪

إذاً نسبة الموارد أو المخصصات المالية من المؤسسات التابعة لها المكتبة = ٥ ٪.

كلما زادت النسبة دلّ ذلك اعتراف المؤسسات المانحة بقيمة المكتبة لتلك المؤسسات واحتياجاتها المالية وربما تسمح للمكتبة بتقديم خدمات أفضل للمستفيدين.

٤٢. تحديث أوعية المعلومات (كل ٥ سنوات)

المؤشر: تحديث أوعية المعلومات.

التعريف: حساب نسبة أوعية المعلومات على اختلاف أشكالها المطبوعة وغير المطبوعة (عدا مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت) المشتراة خلال آخر خمسة أعوام من إجمالي أوعية المعلومات.

الحد الأدنى والأقصى:

- الحد الأدنى ٥٠٪ من إجمالي أوعية المعلومات.
- الحد الأقصى ٥٨٪ من إجمالي أوعية المعلومات.

الارتباطات:

أنظر أيضاً: معدل التحديث الدوري للمقتنيات.

يتأثر بـ : ميزانية التزويد، نسبة الانفاق على كل مستفيد

مثال عملي:

يشير تقرير المكتبات المدرسية Standards for new mexico (schoo,2004) التي تغطي المراحل من الحضانة وحتى ١٢ سنة دراسية،أن معيار التحديث كالتالي : ٧٠ ٪ من المقتنيات يجب ان لا يكون قد مر على تاريخ النشر أكثر من ١٠ سنوات.

ويجب أن يكون الطالب ملماً بموضوعات العلوم الاجتماعية والعلوم البحتة والتكنولوجيا والتاريخ الحديث والمراجع على الأقل، وأن يكون ملماً بموضوعات التصنيف الرئيسية العشرة، والمثالي أن يكون ملماً بالموضوعات الأدبية والعلمية.

خاتمة

تتعدد طرق تقييم المكتبات وقياس الأداء والخدمات لما لها من أهمية تتحقق بها المكتبة من الجودة وتقيس نفسها على المستوى الدولي خصوصًا مع سهولة التطبيق على اختلاف طرق تقييم المكتبة ، سواء بالإحصائيات التي تشمل قياس مدخلات ومخرجات المكتبة كمياً، أو مؤشرات الأداء التي تشمل قياس الفعالية والكفاءة من ناحية التكلفة كمياً و نوعيًا، أو قياس رضا المستفيدين ويشمل قياس الجودة المتحققة من خلال انطباع المستفيدين من خدمات المكتبة نوعيًا، وآخر هذه الطرق التأثير النوعي وهو تقييم يحاول أن يظهر الفوائد، والقيمة المتحققة للمستخدمين الأفراد والمجتمع كمياً و نوعياً.

تم عرض عدد ٢٠٩ مؤشرًا لأداء المكتبات تتنوع كالتالي:

١. ثلاثون (٣٠) مؤشرًا عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات الوطنية، تم إدراجها تحت ٩ (تسعة) عناصر رئيسة .

٢. خمسة وأربعون (٤٥) مؤشرًا عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات الأكاديمية، تحت ٤(أربعة)عناصر رئيسة هي : الموارد والوصول والبنية التحتية ، الاستخدام، الكفاءة، التطوير والنمو.

٣. اثنان وتسعون (٩٢) مؤشرًا عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات العامة، تحت ٤ (أربعة) عناصر رئيسة هي : الموارد والوصول والبنية التحتية ، الاستخدام، الكفاءة، التطوير والنمو.

٤. اثنان وأربعون (٤٢) مؤشرًا عن كيفية تطبيق مؤشرات الأداء بالمكتبات المدرسية، تحت ٤ (أربعة)عناصر رئيسة هي : الموارد والوصول والبنية التحتية ، الاستخدام، الكفاءة، التطوير والنمو.

ويأمل فريق العمل أن تكون مؤشرات اعلم للمكتبات خطوة أولى على الطريق الصحيح لتقييم مكتباتنا على إختلاف انواعها حتى تتمكن من القيام بدورها على الوجه الأكمل لخدمة مجتمعاتنا.

إن مقارنة المكتبات المتشابهة في النوع (من حيث المساحة وحجم المجموعات والمستفيدين) في أوجه انشطتها المختلفة لذو قيمة عالية في تحديد قيمة المكتبات وتصنيفها على مستوى جودة أدائها وتفاعلها مع مجتمع المستفيدين ، وإن كان يواجه صعوبة في المكتبات الوطنية ،إلا أنه من الممكن تطبيقه بسهولة في باقي انواع المكتبات .

نأمل أن تتبع الخطوة الأولى خطوات أخرى نحو تبني المكتبات العربية على اختلاف أنواعها لنموذج محدد من مؤشرات قياس الأداء لكل نوع من انواعها ، تأخذ بيدها نحو توكيد الجودة وأداء خدماتها بصورة أفضل، حيث أن المكتبات لا تقل أهمية عن أكبر الشركات و المصانع المنتجة لانها تهتم في المقام الأول بانتاج الإنسان، كما يجب على المجتمع العربى أن يقرأ فنحن أمة أمرت بالقراءة من خلال رسولها الذي نزل عليه قرآن ربنا(إقرأ).

فريق العمل

المراجع :

١. آبوت، كرستين(٢٠٠٦).قياس الأداء في خدمات المكتبات و المعلومات، ترجمة حشمت قاسم. الأسكندرية : مركز الأسكندرية للوسائط الثقافية و المكتبات.

٢. بروفي، بيتر(٢٠٠٧).قياس أداء المكتبات: المباديء و الأساليب.ترجمة سليمان بن صالح العقلا.الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

٣. زايد، يسرية عبد الحليم (٢٠١٢) . مؤشرات أداء المكتبات : قراءة في مواصفة أيزو رقم ٤٠، ١١٦٢٠، ١١- ٣٤. مجلة الفهرس

٤. زايد، يسرية عبد الحليم (1998). المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية.

٥. عبد العاطي ,أسامة غريب. "بحث مقدم لمؤتمر أخصائي المكتبات والمعلومات العاشر ". عرض مقارن لمواصفة مؤشرات أداء المكتبات 4044/2006 الصادرة عن الهيئة العامة للتوحيد القياسي وجودة الإنتاج بمصر ومؤشرات الأداء المستخدمة في مكتبة مصر العامة. القاهرة : يونيه 2006.

٦. عبد العاطى ، أسامة غريب و تهامي، مصطفى محمد. تطبيقات الستة سيجما في المكتبات ومراكز المعلومات. ط. ١.2012 . مكتبة نون الإلكترونية .مكتبة ن. متاح في http://www.nooonbooks.com>.

٧. الهيئة المصرية العامة للمواصفات و الجودة(2003).مؤشرات آداء المكتبات.القاهرة:المؤلف (المواصفة القياسية رقم ٤٠٤٤)

٨. الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة. قائمة مؤشرات أداء الخدمات الإلكترونية. الجزء الثانى:وصف المؤشرات - م ق م 2012/2-7544: أيزو 20983 - 2003. القاهرة.الهيئة:٢٠١٢

٩. الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة. (٢٠٠٦). الإحصائيات الدولية للمكتبات - م ق م :2008/ 1-2604 أيزو 2006. - 2798 مواصفة قياسية. القاهرة.الهيئة:٢٠٠٦

١٠.الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، ٢٠٠٦. .مؤشرات أداء المكتبات م ق م (٢٠٠٦/٤٠٤٤) وهي متماثلة فنيا مع library performance indicators: iso 11620/1997. مواصفة قياسية. القاهرة.الهيئة:٢٠٠٦

11. ISO(2008).library performance indicators .Genève: author.(standard number11620).
12. BS_ISO(2008). Information and documentation Library performance indicators" .Standard, British. " Vers. 2nd ed. 2008. British Standard. .(standard number(11620. Available from: http://portal.psz.utm.my/psp/wp-content/uploads/2012/08/BS_ISO11620_2008.pdf>
13. ISO(2009).performance indicators for national library Genève: author.(ISO/TR28118).
14. SIX SIGMA(2001. Available from:http://www.wordiq.com/definition/Six_Sigma
15. What is benchmarking?:definition and meaning(n.d) IN business dictionary. Retrieved from:http://www.businessdictionary.com/definition/benchmarking.html
16. Poll, Roswitha et al.-measuring quality: international guidelines fo performance measurement in academic libraries.-

munich:K.G.Saur,1968.-171 p.-ISBN3598218001-(IFLA publication no.76)

17. Ellis, Martin.- “Benchmarking Public Library: comparison in context”.- Australasian Public Library and Information services.-vol.11,no.2 (June 1998).-ISSN10305033.- p. 56-60

18. Boekorst, Peter te.-“Measuring Quality: the IFLA guidelines for performancement in academic libraries”.- IFLA journal .-vol.121,no.4(1995).-ISSN03400352.-p.278-281

19. ". BIX Indicator for Public Libraries." June 2012 . Available from: http://www.bix-bibliotheksindex.de/fileadmin/user_upload/Projektinfos/BIX_Indicators_for_Public_Libraries_2012.pdf>.

20. —. "BIX Indicator for Academic Libraries. BIX. " June 2012. Available from: http://www.bix-bibliotheksindex.de/fileadmin/user_upload/Projektinfos/BIX_Indicators_for_Academic_Libraries_2012.pdf>.

21. Chen, Ching Shan Wu and Robin Jung Cheng .A study on Key Performance Indicators (KPIs) for Basic Education in Taiwan..May 2012. Available from: <http://www.auamii.com/proceedings_Phuket_2012/Wu.pdf>.

22. Clarke, Zoë.Library performance measurement and quality management system(EQUINOX) . June 2013 . Available from: http://www.lis.upatras.gr/LIS/FORMS/patras1.PDF>.

23. Australian Library and Information Association. "Standards and Guidelines for Australian Public Libraries . 2011. Available from: http://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLSG_ALIA_2012.pdf>.

24. Johannsen, Carl Justav. "can the iso-standarda on quality management be useful to libraries and how? ." 2008. Available from: http://forge.fh-potsdam.de/~IFLA/INSPEL/94-2joca.pdf

25. Poll, Roswitha .measuring quality.performance measurement in libraries. -(IFLA publication no.12٧)٢٠٠٧.Available from:

http://www.degruyter.com/view/books/9783598440281/9783598440281.43/9783598440281.43.xml

26. Poll, Roswitha. Comparing the Incomparable? Performance Measures
for National Libraries . Available from: http://miami.uni-muenster.de/servlets/DerivateServlet/Derivate-5162/poll_r_alexandria_2008.pdf>.

27. Peter Brophy and Peter M. Wynne .Management Information Systems and Performance Measurement for the Electronic Library..june 1997. Available from: http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/supporting/pdf/mis.pdf>.

28. 2011 Colorado Public Library Standards. 16 June 2013 . Available from: http://www.cde.state.co.us/cdelib/standards/pdf/2011_Colorado_Library_Standards_FullText.pdf>.

29. New Mexico Task Force for School Libraries . Standards for New Mexico School Libraries.March 2004. Available from: http://nmla.org/docs/NM_Task_Force_for_School_Library_Standards_RevMar04.pdf>.

30. Poll, Roswitha. Changes in library standard.statistics and Library evaluation as mirror of library innovation. 2012 .

31. farmer, lesley. Researching Data sets to Develop State Library Standards. 18 june 2011. Available from: http://conference.ifla.org/ifla77

32. Johannsen., Carl Justav. "Library standards2008.pdf." 2008. Potsdam homepage. April 2013 . Available from: http://forge.fh-potsdam.de/~IFLA/INSPEL/94-2joca.pdf>.

33. Living Learning Libraries: standards and guidelines for NSW public libraries
"Standards and Guidelines." June 2008. Available from:

34. http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/living_learning_libraries/

35. streatfield david , shaper sue and rae-scott simon. School libraries in the UK: a worthwhile past, a difficult present – and a transformed future?. july 2010 . Available from: http://www.cilip.org.uk/cilip/advocacy-awards-and-projects/advocacy-and-campaigns/school-libraries/briefings-and-resources-2

36. IFLA,2007.guidelines for best practice in interlibrary loan and document deliver. Available from: http://archive.ifla.org/VI/2/p3/ildd.htm

37. British library,2003.the code of service to readers and visitors. Available from: http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/code/readcode.htm

لاستفساراتكم ومقترحاتكم يرجى مراسلة فريق العمل على الإيميل الآتي :

afli_indicators@hotmail.com